

RECLAMACIÓN por cierre contra CENTROS ÚNICO C.C. Información para reclamantes

Dado que la empresa que prestaba sus servicios ha cerrado su centro, lamentablemente le informamos que como persona consumidora y usuaria del mismo, no es posible realizar una labor de mediación de consumo por la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de este Ayuntamiento para intentar solucionar su conflicto de consumo.

Recomendaciones y pasos sugeridos

1. **Recopile toda la documentación relacionada con el contrato** que realizó con la empresa de forma que pueda acreditar y probar la relación con la empresa, los documentos financieros si financió el servicio y los servicios pendientes de prestar por el cierre. Documentación: folletos informativos, publicidad, presupuestos, contratos, acreditación de los pagos efectuados, así como las facturas o historia clínica, en su caso.
2. **Cuando el contrato con la empresa NO ESTÁ FINANCIADO y ha quedado parte o todo el servicio sin prestar antes del cierre:**
 - a. Aunque la empresa esté cerrada es conveniente redactar y notificar a la dirección de la empresa **una reclamación de las cantidades económicas** que han de devolverle por la no prestación del servicio contratado.
 - b. Si lo desea, puede emplear el modelo de Hojas de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía (adjunto a esta hoja informativa o también lo puede descargar de www.consumoresponde.es) para redactar la reclamación o también puede redactar un escrito personal reclamando, detallando y probando la cuantía económica que reclama.
 - c. La dirección donde enviar la reclamación es la que figure en su contrato, no obstante le facilitamos la siguiente dirección de la empresa Centros Único en el Centro Comercial el Arcángel que parece ser que funcionaba bajo la fórmula de franquicia y pertenecía a: **BORA ESTETICA SL. es B86588779** Centro Comercial El Arcángel Bajo – local, 14010 – Córdoba.
 - d. Recomendamos que realice dicha reclamación por notificación postal fehaciente, carta certificada con acuse de recibo o burofax con certificación de texto y acuse de recibo (tienen coste diferente).
 - e. **En el caso de que la empresa no reciba la notificación de su reclamación, recuerde, al estar la empresa cerrada los Organismos de Consumo no pueden gestionar su reclamación y las cantidades entregadas para tratamientos no realizados únicamente podrá reclamarlas por la vía judicial y su reclamación le**

servirá para demostrar que la empresa no responde a la misma. Es conveniente que consulte la página web de consumo responde donde podrá encontrar información actualizada.

3. Cuando su contrato con la empresa y parte o todo el tratamiento ESTÁ FINANCIADO CON UN CRÉDITO AL CONSUMO y ha quedado parte o todo el servicio sin prestar antes del cierre:

- a. Aunque la empresa esté cerrada **es obligatorio y como paso previo**, redactar y notificar a la dirección de la empresa que le prestaba el tratamiento una reclamación de las cantidades económicas que han de devolverle por la no prestación del servicio contratado.
 - i. Si lo desea, puede emplear el modelo de Hojas de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía (adjunto a esta hoja informativa o también lo puede descargar de www.consumoresponde.es) para redactar la reclamación o también puede redactar un escrito personal reclamando, detallando y probando la cuantía económica que reclama.
 - ii. La dirección donde enviar la reclamación es la que figure en su contrato, no obstante le facilitamos la siguiente dirección de la empresa Centros Único en el Centro Comercial el Arcángel que parece ser que funcionaba bajo la fórmula de franquicia y pertenecía a: **BORA ESTETICA SL. es B86588779** Centro Comercial El Arcángel Bajo – local, 14010 – Córdoba.
 - iii. **Recomendamos** que realice dicha reclamación por notificación postal fehaciente, carta certificada con acuse de recibo o burofax con certificación de texto y acuse de recibo (tienen coste diferente).
- b. **Cuando no reciba respuesta por parte de la empresa que le prestaba el servicio ya podrá dirigirse a la entidad financiera que haya concedido el crédito** vinculado al tratamiento, con el fin de reclamar que se suspendan los pagos periódicos por el cierre de la empresa y la imposibilidad de prestar el servicio
 - i. En su escrito de reclamación a la entidad financiera al correo electrónico oficial de la entidad o por carta certificada con acuse de recibo (quedándose con copia de todo) y **deberá argumentar la suspensión del tratamiento por el cierre del establecimiento y para ello ha de acompañar en su escrito copia de la reclamación realizada a la clínica estética.**
 - ii. **En el caso de que la financiera no atienda sus pretensiones**, se podría presentar la oportuna reclamación ante la Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora (OMIC) de su localidad de residencia, o, en su defecto, ante el Servicio de Consumo Provincial de la

Junta de Andalucía correspondiente de su provincia de. Esta reclamación se podrá acompañar, entre otros documento: la reclamación previa interpuesta a la clínica, el contrato de financiación, los posibles folletos y publicidad con que se pudiera contar así como las posibles comunicaciones mantenidas con la clínica y con la financiera.

4. Cómo reclamar las cantidades entregadas de tratamientos no realizados por vía judicial

- a. La persona afectada debe saber que puede acudir a la vía judicial, tanto sin necesidad de plantear reclamación previa, como si el asunto no hubiera sido resuelto previamente en vía administrativa, para lo cual hará falta ir en compañía de personas que desempeñen la abogacía y la procuraduría si el importe reclamado supera **los 2.000 euros**. A este respecto, podrá solicitar asistencia en el **Colegio Andaluz de Colegios de Abogados**, en el Consejo de Colegios de Procuradores de los Tribunales, así como verificar si se pudiera solicitar la asistencia jurídica gratuita.

5. Más información

- a. www.consumo.cordoba.es
- b. www.consumoresponde.es

c. MODELO ORIENTATIVO PARA RECLAMAR A LA ENTIDAD FINANCIERA:

D. _____
DNI _____
C/ _____

INDICAR DATOS DE LA ENTIDAD FINANCIERA

Muy Sres. Míos:

Con motivo del cierre inesperado del Centro Único situado en el Centro Comercial El Arcangel de Córdoba capital, y tras haber presentado mediante carta certificada (o burofax) la oportuna reclamación ante su central ubicada en
cuya copia se adjunta, por medio de la presente carta

SOLICITO

1.- La anulación del contrato de financiación vinculado a la prestación de servicios suscrito con la mencionada mercantil, en fecha, todo ello de conformidad con el artículo 29 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de Contratos de Crédito al Consumo.

Datos identificativos del préstamo:

- Nº contrato :
- Titular :
- Capital inicial:
- Capital pendiente:
- Nº cuotas abonadas:
- Nº cuotas pendientes amortización:

2.-La no inclusión de mis datos en un fichero de morosos.

Rogándoles atiendan mi petición, quedo a la espera de sus noticias. Sin otro particular, reciban un cordial saludo.

Atentamente,

En Córdoba a de de 2024

Firmado



Junta de Andalucía



INSTRUCCIONES

Si es usted la persona consumidora o usuaria que reclama:

- 1º Rellene todos sus campos de la Hoja.
- 2º Entregue la Hoja a la empresa o profesional para que rellene sus datos, la firme y la selle. Deberá devolverle dos copias (el "Ejemplar para la Administración" y el "Ejemplar para la parte reclamante").
- 3º Espere a que la empresa o profesional le responda. Tiene diez días hábiles para hacerlo.
- 4º Si la empresa o profesional no le responde o la respuesta no le satisface presente el "Ejemplar para la Administración" acompañado, en su caso, del escrito de contestación de la parte reclamada, en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) correspondiente a su domicilio de residencia habitual o, en su defecto, en la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo, acompañándolo de copias de la factura o justificante de pago, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y cuantas pruebas o documentos sirvan para facilitar la valoración de los hechos. La presentación de la hoja de quejas y reclamaciones a la Administración antes del transcurso del plazo de diez días que tiene la empresa para responder, pudiera dar lugar a la inadmisión de la reclamación.

Si usted es la persona empresaria o profesional a la que le presentan una reclamación:

- 1º Entregue la Hoja de Quejas y Reclamaciones inmediata y gratuitamente a quien se lo solicite y en el mismo lugar. Recuerde que la persona reclamante no tiene por qué ser cliente ni existe obligación de rellenarla dentro del establecimiento.
- 2º Rellene sus datos y acuse recibo de la presentación (firma, sello, estampado mecánico, etc.). Quédese con el "Ejemplar para la parte reclamada" y devuelva los otros dos.
- 3º Escriba una carta de respuesta directamente a la persona reclamante antes de que transcurran diez días hábiles. En dicho escrito debe proponer una solución a la queja o reclamación planteada o, en su caso, justificar la imposibilidad de solución. Asimismo deberá manifestar expresamente si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo. A tal efecto, deberá informar a la persona consumidora si se encuentra adherida, opta voluntariamente o está obligada por una norma o código de conducta a participar en un procedimiento de mediación o arbitraje ante una entidad, pública o privada, de resolución alternativa de litigios de consumo. De no ser así, en todo caso deberá facilitar información sobre, al menos, una entidad, preferentemente pública, que sea competente para conocer de la reclamación.

¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE UNA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES?

- Una Hoja de Quejas y Reclamaciones es un formulario mediante el cual una persona consumidora pone en conocimiento de una empresa o profesional la disconformidad o insatisfacción con un producto o servicio. De esta manera se facilita que el conflicto se solucione directamente entre ellas y que no vuelva a repetirse. Sólo si esto no ha sido posible la persona reclamante tiene la opción de presentar la Hoja a la Administración de Consumo más cercana para que analice su caso, proponga una solución, informe de los mecanismos de resolución alternativa como la mediación o el arbitraje de consumo así como de los derechos que le asisten por si desea acudir a la vía judicial. Pero tanto la solución o mecanismos de mediación o arbitraje propuestos son voluntarios y deben ser aceptados por ambas partes, no pudiendo imponerse.
- Adicionalmente, si a través de los hechos relatados y la documentación aportada, la Administración considera que se ha podido cometer una infracción administrativa en materia de consumo, realizará las comprobaciones e inspecciones oportunas y, en su caso, incoará el correspondiente expediente sancionador.

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:

- a) La persona responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Consumo cuya dirección es Avda. de la Innovación s/n, 41020 - Sevilla
- b) Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica dpd.csalud@juntadeandalucia.es
- c) Los datos personales que nos indica se incorporan a la actividad de tratamiento CSALUD-Tramitación de Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, con la finalidad de tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía interpuestas por las personas consumidoras contra las empresas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Este procedimiento permite intentar una mediación o arbitraje para solucionar el conflicto, trasladar una queja al establecimiento o comunicar a la Administración posibles infracciones; la licitud de dicho tratamiento se basa en artículos 6.1.c RGPD (Tratamiento necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento) y 6.1.e RGPD (Tratamiento necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento), consecuencia de lo establecido en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- d) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, como se explica en la siguiente dirección electrónica: <https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos>, donde podrá encontrar el formulario recomendado para su ejercicio.
- e) Podrán cederse los datos personales a la empresa reclamada con la finalidad de tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía ya expresada. Asimismo, podrán cederse los datos de carácter personal a las Administraciones de Consumo competentes para tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía ya expresada, así como a los Juzgados y Tribunales que lo requieran. Podrán ser objeto excepcionalmente de transferencia internacional siempre que sea necesaria para la tramitación de la resolución y que pueda darse cumplimiento a los requisitos establecidos en la normativa de protección de datos personales en lo relativo a la mencionada transferencia internacional.

La información adicional detallada se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica:

<https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos/detalle/222616.html>

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMANTE



003388D



HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

(Código de procedimiento: 2634)

1. DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE

Nombre: Apellidos:
 Sexo: H M Edad: DNI o Pasaporte: Teléfono: Profesión:
 Nacionalidad: CCAA: Provincia: Municipio:
 Nombre y Apellidos de la persona representante:
 Teléfono: DNI o Pasaporte: Edad: Sexo: H M
 Actúa en calidad de:

2. LUGAR Y MEDIO DE NOTIFICACIÓN

- OPTO** por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen en papel en el lugar que se indica:
 (Independientemente de la notificación en papel, ésta se practicará también por medios electrónicos, a la que podrá acceder voluntariamente, teniendo validez a efectos de plazos aquella a la que se acceda primero) (1).

| | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|--------|-------------------|---------|------------|-----------|--|---------|--|--|--|--|
| TIPO DE VÍA: | | NOMBRE DE LA VÍA: | | | | | | | | | |
| NÚMERO: | LETRA: | KM EN LA VÍA: | BLOQUE: | PORTAL: | ESCALERA: | PLANTA: | PUERTA: | | | | |
| ENTIDAD DE POBLACIÓN: | | MUNICIPIO: | | PROVINCIA: | PAÍS: | CÓD. POSTAL: | | | | | |
| | | | | | | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table> | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |

- OPTO** por que las notificaciones ADMINISTRATIVAS que proceda practicar se efectúen por medios electrónicos a través del sistema de notificaciones de la Administración Junta de Andalucía y se tramite mi alta en caso de no estarlo (1).

Indique un correo electrónico y, opcionalmente, un número de teléfono móvil donde informar sobre las notificaciones practicadas en el sistema de notificaciones.

Correo electrónico: N° teléfono móvil:

(1) Debe acceder al sistema de notificaciones con su certificado electrónico u otros medios de identificación electrónica; puede encontrar más información sobre los requisitos necesarios para el uso del sistema y el acceso a las notificaciones en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/notificaciones>.

3. EMPRESA O PROFESIONAL CONTRA QUIEN SE RECLAMA

Razón Social: NIF: Teléfono:
 Actividad: CCAA: Provincia:
 Municipio: Correo electrónico:
 Cód.Postal: Dirección:

4. DESCRIPCIÓN DEL HECHO

Fecha: Lugar: N° factura, vuelo, otros:
 ¿Qué ha ocurrido?

5. PRETENSIÓN

- Una compensación de Una disculpa Nuevo producto o servicio Reparación
 Descuento Multa Que no se repita
 Otro:

Fecha de la reclamación: Acuse de recibo de la empresa o profesional reclamada:



INSTRUCCIONES

Si es usted la persona consumidora o usuaria que reclama:

- 1º Rellene todos sus campos de la Hoja.
- 2º Entregue la Hoja a la empresa o profesional para que rellene sus datos, la firme y la selle. Deberá devolverle dos copias (el "Ejemplar para la Administración" y el "Ejemplar para la parte reclamante").
- 3º Espere a que la empresa o profesional le responda. Tiene diez días hábiles para hacerlo.
- 4º Si la empresa o profesional no le responde o la respuesta no le satisface presente el "Ejemplar para la Administración" acompañado, en su caso, del escrito de contestación de la parte reclamada, en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) correspondiente a su domicilio de residencia habitual o, en su defecto, en la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo, acompañándolo de copias de la factura o justificante de pago, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y cuantas pruebas o documentos sirvan para facilitar la valoración de los hechos. La presentación de la hoja de quejas y reclamaciones a la Administración antes del transcurso del plazo de diez días que tiene la empresa para responder, pudiera dar lugar a la inadmisión de la reclamación.

Si usted es la persona empresaria o profesional a la que le presentan una reclamación:

- 1º Entregue la Hoja de Quejas y Reclamaciones inmediata y gratuitamente a quien se lo solicite y en el mismo lugar. Recuerde que la persona reclamante no tiene porqué ser cliente ni existe obligación de rellenarla dentro del establecimiento.
- 2º Rellene sus datos y acuse recibo de la presentación (firma, sello, estampado mecánico, etc.). Quédese con el "Ejemplar para la parte reclamada" y devuelva los otros dos.
- 3º Escriba una carta de respuesta directamente a la persona reclamante antes de que transcurran diez días hábiles. En dicho escrito debe proponer una solución a la queja o reclamación planteada o, en su caso, justificar la imposibilidad de solución. Asimismo deberá manifestar expresamente si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo, A tal efecto, deberá informar a la persona consumidora si se encuentra adherida, opta voluntariamente o está obligada por una norma o código de conducta a participar en un procedimiento de mediación o arbitraje ante una entidad, pública o privada, de resolución alternativa de litigios de consumo. De no ser así, en todo caso deberá facilitar información sobre, al menos, una entidad, preferentemente pública, que sea competente para conocer de la reclamación.

¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE UNA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES?

- Una Hoja de Quejas y Reclamaciones es un formulario mediante el cual una persona consumidora pone en conocimiento de una empresa o profesional la disconformidad o insatisfacción con un producto o servicio. De esta manera se facilita que el conflicto se solucione directamente entre ellas y que no vuelva a repetirse. Sólo si esto no ha sido posible la persona reclamante tiene la opción de presentar la Hoja a la Administración de Consumo más cercana para que analice su caso, proponga una solución, informe de los mecanismos de resolución alternativa como la mediación o el arbitraje de consumo así como de los derechos que le asisten por si desea acudir a la vía judicial. Pero tanto la solución o mecanismos de mediación o arbitraje propuestos son voluntarios y deben ser aceptados por ambas partes, no pudiendo imponerse.
- Adicionalmente, si a través de los hechos relatados y la documentación aportada, la Administración considera que se ha podido cometer una infracción administrativa en materia de consumo, realizará las comprobaciones e inspecciones oportunas y, en su caso, incoará el correspondiente expediente sancionador.

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:

- a) La persona responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Consumo cuya dirección es Avda. de la Innovación s/n, 41020 - Sevilla
- b) Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica dpd.csalud@juntadeandalucia.es
- c) Los datos personales que nos indica se incorporan a la actividad de tratamiento CSALUD-Tramitación de Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, con la finalidad de tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía interpuestas por las personas consumidoras contra las empresas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Este procedimiento permite intentar una mediación o arbitraje para solucionar el conflicto, trasladar una queja al establecimiento o comunicar a la Administración posibles infracciones; la licitud de dicho tratamiento se basa en artículos 6.1.c RGPD (Tratamiento necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento) y 6.1.e RGPD (Tratamiento necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento), consecuencia de lo establecido en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- d) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, como se explica en la siguiente dirección electrónica: <https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos>, donde podrá encontrar el formulario recomendado para su ejercicio.
- e) Podrán cederse los datos personales a la empresa reclamada con la finalidad de tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía ya expresada. Asimismo, podrán cederse los datos de carácter personal a las Administraciones de Consumo competentes para tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía ya expresada, así como a los Juzgados y Tribunales que lo requieran. Podrán ser objeto excepcionalmente de transferencia internacional siempre que sea necesaria para la tramitación de la resolución y que pueda darse cumplimiento a los requisitos establecidos en la normativa de protección de datos personales en lo relativo a la mencionada transferencia internacional.

La información adicional detallada se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos/detalle/222616.html>

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMADA



003388D



HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

(Código de procedimiento: 2634)

1. DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE

Nombre: _____ Apellidos: _____
 Sexo: H M Edad: _____ DNI o Pasaporte: _____ Teléfono: _____ Profesión: _____
 Nacionalidad: _____ CCAA: _____ Provincia: _____ Municipio: _____
 Nombre y Apellidos de la persona representante: _____
 Teléfono: _____ DNI o Pasaporte: _____ Edad: _____ Sexo: H M
 Actúa en calidad de: _____

2. LUGAR Y MEDIO DE NOTIFICACIÓN POR LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

- OPTO** por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen en papel en el lugar que se indica: (Independientemente de la notificación en papel, ésta se practicará también por medios electrónicos, a la que podrá acceder voluntariamente, teniendo validez a efectos de plazos aquella a la que se acceda primero) (1).

| | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|--------|-------------------|---------|------------|-----------|--|--------------|--|--|--|--|--|--|
| TIPO DE VÍA: | | NOMBRE DE LA VÍA: | | | | | | | | | | | |
| NÚMERO: | LETRA: | KM EN LA VÍA: | BLOQUE: | PORTAL: | ESCALERA: | PLANTA: | PUERTA: | | | | | | |
| ENTIDAD DE POBLACIÓN: | | MUNICIPIO: | | PROVINCIA: | | PAÍS: | CÓD. POSTAL: | | | | | | |
| | | | | | | <table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 20px;"> </td> </tr> </table> | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |

OPTO por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen por medios electrónicos a través del sistema de notificaciones de la Administración Junta de Andalucía y se tramite mi alta en caso de no estarlo (1).

- Indique un correo electrónico y, opcionalmente, un número de teléfono móvil donde informar sobre las notificaciones practicadas en el sistema de notificaciones.

Correo electrónico: _____ N° teléfono móvil: _____

(1) Debe acceder al sistema de notificaciones con su certificado electrónico u otros medios de identificación electrónica; puede encontrar más información sobre los requisitos necesarios para el uso del sistema y el acceso a las notificaciones en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/notificaciones>.

3. EMPRESA O PROFESIONAL CONTRA QUIEN SE RECLAMA

Razón Social: _____ NIF: _____ Teléfono: _____
 Actividad: _____ CCAA: _____ Provincia: _____
 Municipio: _____ Correo electrónico: _____
 Cód.Postal: _____ Dirección: _____

4. DESCRIPCIÓN DEL HECHO

Fecha: _____ Lugar: _____ N° factura, vuelo, otros: _____
 ¿Qué ha ocurrido?

5. PRETENSIÓN

- Una compensación de _____ Una disculpa Nuevo producto o servicio Reparación
 Descuento Multa Que no se repita
 Otro: _____

Fecha de la reclamación: _____ Acuse de recibo de la empresa o profesional reclamada: _____



Junta de Andalucía



INSTRUCCIONES

Si es usted la persona consumidora o usuaria que reclama:

- 1º Rellene todos sus campos de la Hoja.
- 2º Entregue la Hoja a la empresa o profesional para que rellene sus datos, la firme y la selle. Deberá devolverle dos copias (el "Ejemplar para la Administración" y el "Ejemplar para la parte reclamante").
- 3º Espere a que la empresa o profesional le responda. Tiene diez días hábiles para hacerlo.
- 4º Si la empresa o profesional no le responde o la respuesta no le satisface presente el "Ejemplar para la Administración" acompañado, en su caso, del escrito de contestación de la parte reclamada, en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) correspondiente a su domicilio de residencia habitual o, en su defecto, en la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo, acompañándolo de copias de la factura o justificante de pago, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y cuantas pruebas o documentos sirvan para facilitar la valoración de los hechos. La presentación de la hoja de quejas y reclamaciones a la Administración antes del transcurso del plazo de diez días que tiene la empresa para responder, pudiera dar lugar a la inadmisión de la reclamación.

Si usted es la persona empresaria o profesional a la que le presentan una reclamación:

- 1º Entregue la Hoja de Quejas y Reclamaciones inmediata y gratuitamente a quien se lo solicite y en el mismo lugar. Recuerde que la persona reclamante no tiene porqué ser cliente ni existe obligación de rellenarla dentro del establecimiento.
- 2º Rellene sus datos y acuse recibo de la presentación (firma, sello, estampado mecánico, etc.). Quédese con el "Ejemplar para la parte reclamada" y devuelva los otros dos.
- 3º Escriba una carta de respuesta directamente a la persona reclamante antes de que transcurran diez días hábiles. En dicho escrito debe proponer una solución a la queja o reclamación planteada o, en su caso, justificar la imposibilidad de solución. Asimismo deberá manifestar expresamente si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo. A tal efecto, deberá informar a la persona consumidora si se encuentra adherida, opta voluntariamente o está obligada por una norma o código de conducta a participar en un procedimiento de mediación o arbitraje ante una entidad, pública o privada, de resolución alternativa de litigios de consumo. De no ser así, en todo caso deberá facilitar información sobre, al menos, una entidad, preferentemente pública, que sea competente para conocer de la reclamación.

¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE UNA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES?

- Una Hoja de Quejas y Reclamaciones es un formulario mediante el cual una persona consumidora pone en conocimiento de una empresa o profesional la disconformidad o insatisfacción con un producto o servicio. De esta manera se facilita que el conflicto se solucione directamente entre ellas y que no vuelva a repetirse. Sólo si esto no ha sido posible la persona reclamante tiene la opción de presentar la Hoja a la Administración de Consumo más cercana para que analice su caso, proponga una solución, informe de los mecanismos de resolución alternativa como la mediación o el arbitraje de consumo así como de los derechos que le asisten por si desea acudir a la vía judicial. Pero tanto la solución o mecanismos de mediación o arbitraje propuestos son voluntarios y deben ser aceptados por ambas partes, no pudiendo imponerse.
- Adicionalmente, si a través de los hechos relatados y la documentación aportada, la Administración considera que se ha podido cometer una infracción administrativa en materia de consumo, realizará las comprobaciones e inspecciones oportunas y, en su caso, incoará el correspondiente expediente sancionador.

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:

- a) La persona responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Consumo cuya dirección es Avda. de la Innovación s/n, 41020 - Sevilla
- b) Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica dpd.csalud@juntadeandalucia.es
- c) Los datos personales que nos indica se incorporan a la actividad de tratamiento CSALUD-Tramitación de Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, con la finalidad de tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía interpuestas por las personas consumidoras contra las empresas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Este procedimiento permite intentar una mediación o arbitraje para solucionar el conflicto, trasladar una queja al establecimiento o comunicar a la Administración posibles infracciones; la licitud de dicho tratamiento se basa en artículos 6.1.c RGPD (Tratamiento necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento) y 6.1.e RGPD (Tratamiento necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento), consecuencia de lo establecido en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- d) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, como se explica en la siguiente dirección electrónica: <https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos>, donde podrá encontrar el formulario recomendado para su ejercicio.
- e) Podrán cederse los datos personales a la empresa reclamada con la finalidad de tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía ya expresada. Asimismo, podrán cederse los datos de carácter personal a las Administraciones de Consumo competentes para tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía ya expresada, así como a los Juzgados y Tribunales que lo requieran. Podrán ser objeto excepcionalmente de transferencia internacional siempre que sea necesaria para la tramitación de la resolución y que pueda darse cumplimiento a los requisitos establecidos en la normativa de protección de datos personales en lo relativo a la mencionada transferencia internacional.

La información adicional detallada se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica:

<https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos/detalle/222616.html>

EJEMPLAR PARA LA ADMINISTRACIÓN



003388D



HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

(Código de procedimiento: 2634)

1. DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE

Nombre: Apellidos:
 Sexo: H M Edad: DNI o Pasaporte: Teléfono: Profesión:
 Nacionalidad: CCAA: Provincia: Municipio:
 Nombre y Apellidos de la persona representante:
 Teléfono: DNI o Pasaporte: Edad: Sexo: H M
 Actúa en calidad de:

2. LUGAR Y MEDIO DE NOTIFICACIÓN POR LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

- OPTO** por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen en papel en el lugar que se indica:
 (Independientemente de la notificación en papel, ésta se practicará también por medios electrónicos, a la que podrá acceder voluntariamente, teniendo validez a efectos de plazos aquella a la que se acceda primero) (1).

| | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|--------|-------------------|---------|------------|-----------|--|--------------|--|--|--|--|
| TIPO DE VÍA: | | NOMBRE DE LA VÍA: | | | | | | | | | |
| NÚMERO: | LETRA: | KM EN LA VÍA: | BLOQUE: | PORTAL: | ESCALERA: | PLANTA: | PUERTA: | | | | |
| ENTIDAD DE POBLACIÓN: | | MUNICIPIO: | | PROVINCIA: | | PAÍS: | CÓD. POSTAL: | | | | |
| | | | | | | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table> | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |

- OPTO** por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen por medios electrónicos a través del sistema de notificaciones de la Administración Junta de Andalucía y se tramite mi alta en caso de no estarlo (1).

Indique un correo electrónico y, opcionalmente, un número de teléfono móvil donde informar sobre las notificaciones practicadas en el sistema de notificaciones.

Correo electrónico: Nº teléfono móvil:

(1) Debe acceder al sistema de notificaciones con su certificado electrónico u otros medios de identificación electrónica; puede encontrar más información sobre los requisitos necesarios para el uso del sistema y el acceso a las notificaciones en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/notificaciones>.

3. EMPRESA O PROFESIONAL CONTRA QUIEN SE RECLAMA

Razón Social: NIF: Teléfono:
 Actividad: CCAA: Provincia:
 Municipio: Correo electrónico:
 Cód.Postal: Dirección:

4. DESCRIPCIÓN DEL HECHO

Fecha: Lugar: Nº factura, vuelo, otros:
 ¿Qué ha ocurrido?

5. PRETENSIÓN

- Una compensación de Una disculpa Nuevo producto o servicio Reparación
 Descuento Multa Que no se repita
 Otro:

Fecha de la reclamación: Acuse de recibo de la empresa o profesional reclamada: