



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE SORIA



OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACION AL CONSUMIDOR

HOJA DE RECLAMACIÓN

I. Datos de la empresa o profesional reclamada/o

(1ª)Nombre del establecimiento / empresa en su caso:

N.I.F. / C.I.F:

Dirección: Calle, plaza y nº. :

Código Postal, localidad y provincia :

Teléfono:

Fax:

Correo electrónico:

Otro medio:

(2ª)Nombre del establecimiento / empresa en su caso:

N.I.F. / C.I.F:

Dirección: Calle, plaza y nº. :

Código Postal, localidad y provincia :

Teléfono:

Fax:

Correo electrónico:

Otro medio:

II. Datos del reclamante

Nombre y apellidos del reclamante:

Número del D.N.I. o pasaporte:

Domicilio del reclamante: Calle, plaza y nº.:

Código Postal, localidad y provincia:

Teléfono

Fax

Correo electrónico

Otro medio

III. Motivo de la reclamación (Circunstancias de los Hechos):

* En este apartado, deberá hacerse una exposición de los hechos y circunstancias que motivan la reclamación de la forma más clara y sencilla posible, y **con letra a máquina o mayúscula legible**, para la mejor apreciación de su reclamación. Para el caso de no ser suficiente este espacio, **deberá hacerse en folio/os, debidamente firmados por el reclamante, que se aportará/n a continuación de la presente Hoja.**

Área con líneas horizontales para la exposición de los hechos y circunstancias de la reclamación.

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

IV. Justificantes y/o documentos que se adjuntan/aportan:

Lista de documentos que se aportan:

1.
2.
3.
4.
5.
Otros:

V. Pretende y /o Solicita:

* En este apartado debe especificarse de forma clara y concreta, y **con letra a máquina o mayúscula legible** cuál es la *petición/solicitud* que se hace por parte del reclamante. Ej.: Reparación / Cambio de producto / Rescisión de contrato / Hacer reparación, ... / Devolución de dinero / Indemnización / etc..
* Si la petición consiste en la entrega de una cantidad de dinero debe especificarse de manera clara y precisa a cuánto asciende el total reclamado.

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

El/La abajo firmante solicita y acepta la intervención y mediación ante la empresa/profesional

* Los datos recogidos, serán incorporados en un fichero automatizado creado para la gestión y la atención de consultas, denuncias, quejas y reclamaciones efectuadas por los consumidores, y podrán ser cedidos de conformidad con la legislación vigente en materia de Protección de Datos de Carácter Personal. El órgano responsable del fichero es el EXCMO. AYUNTAMIENTO DE SORIA-OMIC, plaza Mayor, nº. 9, de Soria (C.P. 42002), ante el que el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo lo cual se informa en cumplimiento de la legislación vigente de Protección de Datos de Carácter Personal.

Fecha de la reclamación:

Firma del reclamante



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE SORIA



OFICINA MUNICIPAL DE
INFORMACION AL CONSUMIDOR

HOJA DE RECLAMACION

INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTARLA

* La presente hoja de reclamación es el medio previsto por el Ayuntamiento de Soria, para facilitar que los consumidores y usuarios puedan formular sus reclamaciones y denuncias en materia de consumo.

* La OMIC del Excmo. Ayuntamiento de Soria "es competente para actuar en las Denuncias y/o Reclamaciones referidas a materia de consumo, en que el consumidor/usuario o el reclamado pertenezcan a este municipio".

* La pretensión con la misma es la de mejorar la comunicación de los consumidores y usuarios con las empresas y profesionales a fin de alcanzar un posible arreglo amistoso a los problemas que puedan ser planteados en las distintas transacciones.

I. Datos de la empresa o profesional reclamada/o.

*En este apartado deberán constar claramente los datos de identificación de la empresa (1ª) o empresas (2ª) - en el caso de que se quiera reclamar contra más de una empresa-, establecimiento o profesional y/o del prestador del servicio contra el que se dirige la reclamación, **siendo imprescindible su domicilio/dirección**, a efectos de notificaciones y/o envío de la Reclamación - La OMIC dirigirá su reclamación a la dirección que conste en su Hoja de Reclamación-.

* **"Se considera empresario a toda persona física o jurídica que actúa en el marco de su actividad empresarial o profesional, ya sea pública o privada"**, y por tanto, **no tendrán las consideración de consumidores y usuarios**. (Art. 4º. Del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la ley general para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias).

II. Datos del reclamante o persona que reclama.

*En este apartado deberán constar claramente el nombre y apellidos del Reclamante o persona que reclama, domicilio (Dirección y Código Postal), número del D.N.I. o pasaporte, teléfono de contacto y correo electrónico -en su caso-.

Solamente pueden reclamar los consumidores y/ o usuarios, es decir, **"las personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional"** (Art. 3º. Del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre).

*En caso de que quien reclame **no sea persona física** (Comunidades de Propietarios, Asociaciones, Sociedades, etc.) debe acreditarse documentalmente la representación de la persona firmante de la solicitud (Acta de Nombramiento, Estatutos, Escritura, Acuerdo, etc.).

III. Motivo de la Reclamación (Circunstancias de los Hechos).

*Debe hacerse una exposición de los hechos y circunstancias que motivan la reclamación de la forma más clara y sencilla posible **-con letra a máquina o mayúscula legible-**.

*Entre otras cuestiones, precise la fecha y lugar de compra o firma del contrato, describa el producto o servicio en cuestión y su precio, las modalidades de pago o cualquier otro elemento útil para la mejor apreciación de su reclamación.

*Si el espacio reservado para la exposición o descripción de los *Hechos* y circunstancias -apartado III- fuera insuficiente, **deberá hacerse o cotinuarse en folio/os, debidamente firmados por el reclamante, que se aportará/n a continuación de la Hoja de Reclamación, expresando en su encabezamiento del Folio/os que se aporten, lo siguiente: "III. Motivo de la Reclamación y los datos personales del Reclamante".**

IV.- Documentos que se adjuntan.

* Los documentos que justifiquen las pretensiones que se reclaman o que sirvan para mejorar la valoración de los hechos (facturas / justificante de pago / presupuesto / folletos de propaganda / documento de garantía / contratos, fotografías / etc.), deben **relacionarse** de forma sucinta en este apartado y **aportarse o adjuntarse** junto a la Hoja de Reclamación, siempre que dicha documentación obre en poder del interesado/ Reclamante.

V.- Pretende y/o Solicita.

*En este apartado debe especificarse de forma clara y concreta cuál es la *petición o solicitud* que se hace por parte del reclamante (persona que reclama).

***Ejemplos de las peticiones o solicitudes que podrían formularse por el reclamante::**

1. Entrega del producto o prestación del servicio; 2. Reparación del producto o del servicio; 3. Cambio de producto; 4. Anulación de la venta; 5. Ejecución de la garantía; 6. Cumplimiento de los compromisos; 7. Desistimiento/revocación 7.Bis. Conclusión de un contrato; 8. Anulación/rescisión de un contrato; 9. Anulación de una factura; 10. Entrega de información; 11. Corrección de la evaluación de los daños; 12. Pago de indemnización por un importe de ...-indicar cantidad-; 13. Devolución de la cantidad a cuenta por un importe de... -indicar cantidad-; 14.Devolución de otros pagos efectuados por un importe de ...- indicar el importe; 15.Descuento por un importe de...-indicar importe-; 16. Facilidades de pago; 17. Otras precisiones...; 18.Otro tipo de pretensión....

*Si la petición consiste en la entrega de una cantidad de dinero debe especificarse de manera clara y precisa a cuánto asciende el total reclamado.

*Cuando el espacio/apartado V, reservado en la Hoja de Reclamación para "**Pretende y/o Solicita**", sea insuficiente para su exposición de la petición, podrá hacerse y/o continuarse la misma en folio/s, debidamente firmados por el reclamante, que se aportará/n a continuación de la Hoja de Reclamación antes de los documentos que se adjunten.

VI.- Se recuerda que es imprescindible que la persona o personas que reclaman (hacen la reclamación) firmen la Hoja de Reclamación, así como **los demás folios que sean adjuntados referidos a los apartados III y V.**

VII.- Una vez formulada la Hoja de Reclamación (firmada), con su documentación adjunta, el interesado /reclamante **entregará el original en Registro General del Excmo. Ayuntamiento de Soria o la remitirá por correo certificado a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), a la siguiente dirección:**

O.M.I.C.- Excmo. Ayuntamiento de Soria



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE SORIA



OFICINA MUNICIPAL DE
INFORMACION AL CONSUMIDOR

Plaza Mayor, nº. 9, 42071-SORIA.

Teléfonos: 975 234 100/ 975 234 125 / Fax: 975 234 126

Correo Electrónico: omic@ayto-soria.org