hoja de reclamación

complaints sheet

Región de Murcia

EJEMPLAR para el reclamado

Identificación del reclamado *details of person under complaint*

Establecimiento *establishment* _____

Nombre o razón social *name or company* _____

Dirección Postal *address* _____

N.I.F. o C.I.F. *fiscal number* _____ teléfono/fax *phone/fax number* _____

Actividad *activity* _____

Identificación del reclamante *details of complainant*

Nombre y apellidos *first name and surname* _____

Nacionalidad *nationality* _____ D.N.I./pasaporte *passport or identity card* _____

Dirección Postal *address* _____

teléfono/fax *phone/fax number* _____

Objeto de la reclamación *product or service under complaint*

Hechos motivo de la reclamación *cause of complaint*

En su caso, el reclamante solicita *claim of complainant* _____

Alegaciones del reclamado *allegations of person under complaint*

Nombre y apellidos del empleado que atiende la cumplimentación de las hojas de reclamaciones:

Alegaciones: _____

Lugar del hecho y día *place of occurrence and date*

En _____ a las _____ horas del día _____ de _____ de _____

Firmas *signatures*

Reclamante *complainant*

Firma y sello del reclamado *person under complaint and stamp*

Instrucciones al dorso *see the back*

hoja de reclamación

complaints sheet

Región de Murcia

Identificación del reclamado *details of person under complaint*

Establecimiento *establishment* _____

Nombre o razón social *name or company* _____

Dirección Postal *address* _____

N.I.F. o C.I.F. *fiscal number* _____ teléfono/fax *phone/fax number* _____

Actividad *activity* _____

Identificación del reclamante *details of complainant*

Nombre y apellidos *first name and surname* _____

Nacionalidad *nationality* _____ D.N.I./pasaporte *passport or identity card* _____

Dirección Postal *address* _____

teléfono/fax *phone/fax number* _____

Objeto de la reclamación *product or service under complaint*

Hechos motivo de la reclamación *cause of complaint*

En su caso, el reclamante solicita *claim of complainant* _____

Alegaciones del reclamado *allegations of person under complaint*

Nombre y apellidos del empleado que atiende la cumplimentación de las hojas de reclamaciones:

Alegaciones: _____

Lugar del hecho y día *place of occurrence and date*

En _____ a las _____ horas del día _____ de _____ de _____

Firmas *signatures*

Reclamante *complainant*

Firma y sello del reclamado *person under complaint and stamp*

EJEMPLAR para ser remitido por el reclamante a la ADMINISTRACIÓN

Instrucciones al dorso *see the back*

hoja de reclamación

complaints sheet

Región de Murcia

EJEMPLAR para el reclamante

Identificación del reclamado *details of person under complaint*

Establecimiento *establishment* _____

Nombre o razón social *name or company* _____

Dirección Postal *address* _____

N.I.F. o C.I.F. *fiscal number* _____ teléfono/fax *phone/fax number* _____

Actividad *activity* _____

Identificación del reclamante *details of complainant*

Nombre y apellidos *first name and surname* _____

Nacionalidad *nationality* _____ D.N.I./pasaporte *passport or identity card* _____

Dirección Postal *address* _____

teléfono/fax *phone/fax number* _____

Objeto de la reclamación *product or service under complaint*

Hechos motivo de la reclamación *cause of complaint*

En su caso, el reclamante solicita *claim of complainant* _____

Alegaciones del reclamado *allegations of person under complaint*

Nombre y apellidos del empleado que atiende la cumplimentación de las hojas de reclamaciones:

Alegaciones: _____

Lugar del hecho y día *place of occurrence and date*

En _____ a las _____ horas del día _____ de _____ de _____

Firmas *signatures*

Reclamante *complainant*

Firma y sello del reclamado *person under complaint and stamp*

Instrucciones al dorso *see the back*

instrucciones

para la cumplimentación y presentación de la hoja de reclamación

1.- Las presentes hojas de reclamaciones son un medio que pone la Administración a disposición de los ciudadanos para formular sus quejas, denuncias o reclamaciones civiles en el mismo lugar en que se produzcan los hechos.

2.- La entrega y utilización de las presentes hojas es totalmente **GRATUITA**.

3.- Las hojas de reclamaciones deben estar siempre a disposición de los ciudadanos en el mismo local físicamente independiente en que se produzcan los hechos objeto de la reclamación y se deberán proporcionar por cualquier empleado del establecimiento inmediatamente después de que sean solicitadas.

4.- Las hojas de reclamaciones están compuestas por **TRES FOLIOS AUTOCOPIATIVOS** en letras de color rojo, azul y verde. Cumpliméntese el folio de letra roja, asegurándose de hacerlo de modo que sobre los otros dos se copie claramente lo escrito.

5.- Antes de su entrega al ciudadano, el establecimiento, denominado "reclamado", consignará en las hojas de reclamaciones todos los datos correspondientes a su identificación.

6.- A continuación, el reclamado entregará las hojas de reclamaciones al ciudadano, denominado "reclamante", quien consignará los datos correspondientes a su identificación, los hechos en que fundamente su queja, denuncia o reclamación civil, y en éste último caso, la petición aducida frente al reclamado.

7.- A continuación, el reclamado podrá hacer constar los hechos en que fundamente su oposición a la queja, denuncia o reclamación civil planteada, o cualquier otra consideración que estime oportuna.

8.- Finalmente, se consignará el lugar, la fecha y la firma de ambas partes, quedando el original y la copia de letra color verde en poder del reclamante y la copia de letra color azul en poder del reclamado.

9.- Para que la reclamación cumplimentada siga su curso administrativo, el reclamante deberá presentar el original de la hoja de reclamaciones ante el organismo administrativo competente. El reclamante adjuntará a la hoja de reclamaciones cuantas pruebas documentales o de otro tipo obren en su poder para acreditar los hechos consignados.

ORGANISMOS COMPETENTES según el objeto de la reclamación
(La siguiente relación, sin valor jurídico vinculante, tiene mero carácter informativo)

1.- ESPECTÁCULOS PÚBLICOS Y ACTIVIDADES RECREATIVAS (verbenas, espectáculos populares, taurinos y deportivos, atracciones de feria, cines, teatros, circos, parques zoológicos y de atracciones, salas de exposiciones y conferencias...), deberá presentarse ante la Consejería de Cultura de la Comunidad Autónoma.

2.- JUEGO O APUESTAS (máquinas recreativas, bingos, casinos, apuestas, rifas, tómbolas, loterías...), deberá presentarse ante la Consejería de Economía de la Comunidad Autónoma.

3.- TURISMO (hoteles, campings y demás alojamientos turísticos, restaurantes, cafeterías, bares, discotecas, salas de fiestas, tablaos, agencias de viaje...), deberá presentarse ante la Consejería de Turismo de la Comunidad Autónoma.

4.- En los demás casos, siempre que el reclamante actúe al margen de su actividad profesional, deberá presentarse en las **OMIC**, Oficinas Municipales de Información al Consumidor de los Ayuntamientos de la Región.

Cuando el Ayuntamiento no tenga **OMIC**, deberá presentarse ante la **Oficina Regional de Información al Consumidor y Usuario de la Comunidad Autónoma.**

INSTRUCTIONS: *The red letter copy should be sent by the complainant to the Office above. The complainant should keep the green letter copy and deliver the blue letter one to the establishment.*