





000721

a) La presente hoja de reclamaciones es el medio que las Administraciones pone a disposición de los usuarios, a fin de que puedan formular sus quejas o reclamaciones en el mismo lugar en que se produzcan los hechos.

b) Para formular la reclamación el usuario podrá solicitar al responsable del establecimiento, la entrega de una hoja de reclamaciones para cumplimentarla haciendo constar su nombre, domicilio y número de carnet de identidad o pasaporte, así como los demás datos a que se refiere el impreso, exponiendo claramente los hechos motivo de la queja, con expresión de la fecha en que ésta se formule.

c) Una vez expuestos los motivos de queja del usuario, la hoja de reclamaciones podrá ser suscrita por el establecimiento, que podrá realizar cuantas consideraciones estime oportunas respecto de su contenido, en el lugar habilitado para ello.

d) El usuario remitirá, antes de que transcurra un mes desde que ocurrió el hecho, el original de la hoja de reclamaciones (folio de color blanco) a las autoridades competentes en materia de consumo de la provincia donde se encuentre ubicado el establecimiento, conservando la copia verde en su poder y entregando la rosa al responsable del establecimiento.

e) Al original de la reclamación el usuario unirá cuantas pruebas o documentos sirvan para la mejor valoración de los hechos, especialmente la factura, cuando se trate de reclamación sobre precios.

a) This Complaints Sheet is provided by the Administration to enable consumers and users to make a written complaint on the spot.

b) To draw up the complaint, the consumer should request a Complaints Sheet from the establishment and fill it in, stating his name, address and national identity card / passport number, and provide any other details asked for on the form. Reasons for complaint should be clearly stated, as well as the date the complaint was made.

c) Once the consumer has expressed the reasons for his complaint, the establishment's representative may add any comments he / she considers relevant to the complaint, in the space provided.

d) Within a month from the date of the incident, the consumer should submit the original copy of the Complaints Sheet (white) to the local Consumer's Office. The consumer should retain the green copy, and the pink copy should be handed back to the person in charge of the establishment.

e) In addition to the original copy of the Complaints Sheet, the consumer may enclose any other documents or evidence which could assist in the assessment of the case, especially the receipt or invoice, when the complaint concerns prices.