REMITIR A: D.G. COMERCIO Y CONSUMO
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y
COMPETITIVIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID
C/ RAMÍREZ DE PRADO,5 Bis - 28045 MADRID

Comunidad de Madrid

Hoja de reclamación / Official Complaint Form

1.- Estos datos serán cumplimentados por el reclamado antes de su entrega al consumidor/ to be filled by the company

Nombre del establecimiento				Actividad	
Razón Social				NIF/CIF	
Correo electrónico				Teléfono	
Dirección					
C.P.		Localidad		Provincia	
El establecimiento está adherido al Sistema Arbitral de Consumo / Establisment subject to Consumer Arbitration Service: **Sí / Yes** ☐ **NO** ☐					

2.- Datos del solicitante / To be filled by the claimant:

Nombre *(Name)*		Apellidos *(Last Name)*		NIF/NIE/Pasaporte *(Passport)*	
Correo electrónico *(e-mail address)*			Teléfono *(phone number)*		
Dirección *(Address)*					
Solicito que el correo electrónico arriba indicado sea el medio preferente para comunicaciones **: Sí / Yes** ☐ **No** ☐ *(I request that the above email address be the preferred means of communication)*					

3.- Motivo de la reclamación / Reason for complaint:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.- Pretensiones del solicitante / Claimant requests:

.....

.....

Solicito someter la reclamación al sistema arbitral de consumo (*I hereby agree to submit claim to consumer arbitration service*) **Sí / Yes** ☐ **No** ☐
(Si el arbitraje es aceptado por ambas partes, impide acudir posteriormente a la vía judicial y obliga a cumplir el laudo arbitral).
(If the arbitration is accepted by both parties, prevents it from going to court and requires compliance with the arbitration sentence)

5. - Alegaciones de la empresa / Company alegations:

.....

.....

.....

.....

A las/ *at* …...horas / *hours* del día / *day* ……(mes / month) ……(año / year) ……..(fecha de la reclamación / *date of claim)*

Firma del reclamante/ *complainant´s signature*

Firma y sello del reclamado / *company´s signature*

INSTRUCCIONES AL DORSO (*SEE THE BACK FOR INSTRUCTIONS*)

Advertencia: Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en los ficheros IDCO, ERCO, INCO, ESAC y ARBC, cuya finalidad es recoger los datos de los interesados en los procedimientos administrativos en materia de consumo, y podrán ser cedidos según lo previsto en la Ley. El responsable de estos ficheros es el órgano que figura en este documento, ante él podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo lo cual se informa en cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
Warning: The personal data collected will be incorporated and processed in the files IDCO, ERCO, INCO, ESAC y ARBC, whose purpose is to collect the data of those interested in administrative procedures regarding consumer protection, and may be assigned as provided in the Law. The person responsible for these files is the body that appears in this document,and you can exercise the rights of access, rectification, cancellation and opposition, all of which is reported in compliance with Organic Law 15/1999 of December 13, Of Protection of Personal Data

INSTRUCCIONES

— A los efectos de la presentación de la reclamación el establecimiento facilitará al consumidor dos ejemplares de la hoja de reclamaciones que serán rellenados conjuntamente por ambas partes, quedando uno en poder del establecimiento y el otro será remitido por el consumidor a la dirección reflejada en el encabezamiento

— También puede presentar esta hoja de reclamación, una vez cumplimentada en el establecimiento, por vía telemática a través de la sede electrónica del órgano emisor de la hoja, una vez escaneado el ejemplar que conserva en su poder y siempre que cuente con DNI electrónico o de uno de los Certificados electrónicos reconocidos por la Administración.

— Para facilitar el esclarecimiento de los hechos, se aconseja al reclamante cumplimentar la hoja de reclamación antes de abandonar el establecimiento y remitir la queja en el plazo máximo de un mes a las autoridades competentes, uniendo a la reclamación cuantas pruebas y documentos sirvan para el mejor conocimiento de los hechos, especialmente las facturas.

— La utilización de las hojas de reclamaciones no excluye la posibilidad de formular su reclamación de cualquier otra forma legalmente prevista.

INFORMACION SOBRE ARBITRAJE DE CONSUMO (sólo cuando se solicita este sistema, marcando la casilla correspondiente):

* La vía arbitral es voluntaria, y requiere la aceptación expresa del reclamado, en caso de no estar adherido previamente al sistema arbitral de consumo.

• La solicitud de arbitraje será notificada al reclamado, que en su caso, podrá formular reconvención: (por ejemplo, reclamar al interesado posibles cantidades pendientes de pago).

• La decisión arbitral (laudo) es de obligado cumplimiento, produce efectos de cosa juzgada, frente a él solo cabrá ejercitar la acción de anulación y, en su caso, solicitar revisión como en el caso de las sentencias firmes por lo tanto no es posible presentar recurso en contra ni interponer demanda judicial por los mismos hechos.

Los conflictos en los que se aprecie indicios de delito, intoxicación, lesión o muerte no podrán ser objeto de arbitraje de consumo. Tampoco aquellos que surjan entre particulares entre sí o entre empresas o profesionales o que afecten a materias sobre las que las partes no tengan poder de libre disposición.

INSTRUCTIONS

— For the purpose of presenting the claim, the establishment will provide the consumer with two copies of the Complaint Forms, which will be filled out jointly by both parts, one being held by the establishment and the other one will be sent by the consumer to the address reflected in the heading.

— Consumer can also submit this complaint forms, once completed in the establishment, telematics route, through the electronic headquarters by the issuing Administration of the sheet, once the copy that is in its possession has been scanned and whenever it has an electronic ID or one of the electronic certificates recognized by the Administration.

— To help the authority, it is advisable to fill in this form before leaving the business premises and to send it to the address printed on the upper corner of this form within a month after fulfilling the complaint. You ought to provide evidence and documents. Invoices and bills are usually required.

— The filing of complaints using customer Complaint Forms does not preclude any other form of legal action.

INFORMATION ON CONSUMER ARBITRATION (just in case in need of this service, marking the corresponding box)

* Arbitration is voluntary, requires the express acceptance of the defendant in case of not previously adhering to the arbitration system.

• The request for arbitration will be notified to the defendant, who may, if appropriate, make a counterclaim: (for example, claim from the interested party possible amounts pending payment.

• The arbitration decision (award) is binding, produces effects of res judicata, in front of it will only be able to exercise the annulment action and, if appropriate, request review as in the case of the final judgments, therefore it is not possible to present Appeal against or file a lawsuit for the same facts.

Conflicts in which signs of crime, intoxication, injury or death are detected cannot be subject to consumer arbitration. Neither those arising between individuals or between companies or affecting matters on which the parties have no power of free disposition.

REMITIR A: D.G. COMERCIO Y CONSUMO
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y
COMPETITIVIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID
C/ RAMÍREZ DE PRADO,5 Bis - 28045 MADRID

Comunidad de Madrid

Hoja de reclamación / Official Complaint Form

1.- Estos datos serán cumplimentados por el reclamado antes de su entrega al consumidor/ to be filled by the company

Nombre del establecimiento				Actividad	
Razón Social				NIF/CIF	
Correo electrónico				Teléfono	
Dirección					
C.P.		Localidad		Provincia	
El establecimiento está adherido al Sistema Arbitral de Consumo / Establisment subject to Consumer Arbitration Service: **Sí / Yes** ☐ **NO** ☐					

2.- Datos del solicitante / To be filled by the claimant:

Nombre *(Name)*		Apellidos *(Last Name)*		NIF/NIE/Pasaporte *(Passport)*	
Correo electrónico *(e-mail address)*			Teléfono *(phone number)*		
Dirección *(Address)*					
Solicito que el correo electrónico arriba indicado sea el medio preferente para comunicaciones **: Sí / Yes** ☐ **No** ☐ *(I request that the above email address be the preferred means of communication)*					

3.- Motivo de la reclamación / Reason for complaint:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.- Pretensiones del solicitante / Claimant requests:

.....

.....

Solicito someter la reclamación al sistema arbitral de consumo (*I hereby agree to submit claim to consumer arbitration service*) **Sí / Yes** ☐ **No** ☐
(Si el arbitraje es aceptado por ambas partes, impide acudir posteriormente a la vía judicial y obliga a cumplir el laudo arbitral).
(If the arbitration is accepted by both parties, prevents it from going to court and requires compliance with the arbitration sentence)

5. - Alegaciones de la empresa / Company alegations:

.....

.....

.....

.....

A las/ *at* …...horas / *hours* del día / *day* ……(mes / month) ……(año / year) ……..(fecha de la reclamación / *date of claim)*

Firma del reclamante/ *complainant´s signature*

Firma y sello del reclamado / *company´s signature*

INSTRUCCIONES AL DORSO (*SEE THE BACK FOR INSTRUCTIONS*)

Advertencia: Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en los ficheros IDCO, ERCO, INCO, ESAC y ARBC, cuya finalidad es recoger los datos de los interesados en los procedimientos administrativos en materia de consumo, y podrán ser cedidos según lo previsto en la Ley. El responsable de estos ficheros es el órgano que figura en este documento, ante él podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo lo cual se informa en cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
Warning: The personal data collected will be incorporated and processed in the files IDCO, ERCO, INCO, ESAC y ARBC, whose purpose is to collect the data of those interested in administrative procedures regarding consumer protection, and may be assigned as provided in the Law. The person responsible for these files is the body that appears in this document,and you can exercise the rights of access, rectification, cancellation and opposition, all of which is reported in compliance with Organic Law 15/1999 of December 13, Of Protection of Personal Data

INSTRUCCIONES

— A los efectos de la presentación de la reclamación el establecimiento facilitará al consumidor dos ejemplares de la hoja de reclamaciones que serán rellenados conjuntamente por ambas partes, quedando uno en poder del establecimiento y el otro será remitido por el consumidor a la dirección reflejada en el encabezamiento

— También puede presentar esta hoja de reclamación, una vez cumplimentada en el establecimiento, por vía telemática a través de la sede electrónica del órgano emisor de la hoja, una vez escaneado el ejemplar que conserva en su poder y siempre que cuente con DNI electrónico o de uno de los Certificados electrónicos reconocidos por la Administración.

— Para facilitar el esclarecimiento de los hechos, se aconseja al reclamante cumplimentar la hoja de reclamación antes de abandonar el establecimiento y remitir la queja en el plazo máximo de un mes a las autoridades competentes, uniendo a la reclamación cuantas pruebas y documentos sirvan para el mejor conocimiento de los hechos, especialmente las facturas.

— La utilización de las hojas de reclamaciones no excluye la posibilidad de formular su reclamación de cualquier otra forma legalmente prevista.

INFORMACION SOBRE ARBITRAJE DE CONSUMO (sólo cuando se solicita este sistema, marcando la casilla correspondiente):

* La vía arbitral es voluntaria, y requiere la aceptación expresa del reclamado, en caso de no estar adherido previamente al sistema arbitral de consumo.

• La solicitud de arbitraje será notificada al reclamado, que en su caso, podrá formular reconvención: (por ejemplo, reclamar al interesado posibles cantidades pendientes de pago).

• La decisión arbitral (laudo) es de obligado cumplimiento, produce efectos de cosa juzgada, frente a él solo cabrá ejercitar la acción de anulación y, en su caso, solicitar revisión como en el caso de las sentencias firmes por lo tanto no es posible presentar recurso en contra ni interponer demanda judicial por los mismos hechos.

Los conflictos en los que se aprecie indicios de delito, intoxicación, lesión o muerte no podrán ser objeto de arbitraje de consumo. Tampoco aquellos que surjan entre particulares entre sí o entre empresas o profesionales o que afecten a materias sobre las que las partes no tengan poder de libre disposición.

INSTRUCTIONS

— For the purpose of presenting the claim, the establishment will provide the consumer with two copies of the Complaint Forms, which will be filled out jointly by both parts, one being held by the establishment and the other one will be sent by the consumer to the address reflected in the heading.

— Consumer can also submit this complaint forms, once completed in the establishment, telematics route, through the electronic headquarters by the issuing Administration of the sheet, once the copy that is in its possession has been scanned and whenever it has an electronic ID or one of the electronic certificates recognized by the Administration.

— To help the authority, it is advisable to fill in this form before leaving the business premises and to send it to the address printed on the upper corner of this form within a month after fulfilling the complaint. You ought to provide evidence and documents. Invoices and bills are usually required.

— The filing of complaints using customer Complaint Forms does not preclude any other form of legal action.

INFORMATION ON CONSUMER ARBITRATION (just in case in need of this service, marking the corresponding box)

* Arbitration is voluntary, requires the express acceptance of the defendant in case of not previously adhering to the arbitration system.

• The request for arbitration will be notified to the defendant, who may, if appropriate, make a counterclaim: (for example, claim from the interested party possible amounts pending payment.

• The arbitration decision (award) is binding, produces effects of res judicata, in front of it will only be able to exercise the annulment action and, if appropriate, request review as in the case of the final judgments, therefore it is not possible to present Appeal against or file a lawsuit for the same facts.

Conflicts in which signs of crime, intoxication, injury or death are detected cannot be subject to consumer arbitration. Neither those arising between individuals or between companies or affecting matters on which the parties have no power of free disposition.