Región de Murcia

Hoja de reclamación de CONSUMO

www.murciaconsumo.es

IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMADO

Nombre o Razón Social (*)

Domicilio (*)

C.P. (*) Localidad (*) Provincia (*)

NIF / CIF (*) Teléfono Móvil Fax

E-mail Actividad

IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMANTE

Nombre y Apellidos (*)

Nacionalidad DNI / Pasaporte (*)

Municipio (*) C.P. (*) Dirección (*)

Teléfono Móvil **(A)** E-mail **(A)**

OBJETO Y HECHOS MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN

SOLICITO

ALEGACIONES DEL RECLAMADO (indicar el nombre y apellidos del reclamado que atiende la cumplimentación de las hojas de reclamaciones)

AUTORIZACIÓN EXPRESA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA DEL RECLAMANTE – PERSONAS FÍSICAS (ver información e instrucciones al dorso)

☐ Autorizo a la Dirección General competente en materia de Consumo de la Región de Murcia a notificarme a través del Servicio de Notificación electrónica por comparecencia en la Sede Electrónica de la CARM, **https://sede.carm.es/vernotificaciones**, las actuaciones que se deriven de la tramitación de esta solicitud. Asimismo, autorizo a la Dirección General competente en materia de Consumo de la Región de Murcia, a que me informe, siempre que disponga de una nueva notificación en la Sede Electrónica, a través de correo electrónico y/o vía SMS a la dirección de correo electrónico y número de teléfono móvil indicados **(A)**.

LUGAR DEL HECHO…….FECHA……HORA……..

FIRMA DEL RECLAMANTE FIRMA Y SELLO DEL RECLAMADO

(*) Campos de cumplimentación obligatoria

EJEMPLAR PARA FOTOCOPIAS

cursos-sepe.net

INSTRUCCIONES PARA LA CUMPLIMENTACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LA HOJA DE RECLAMACIÓN

1.- Las hojas de reclamaciones son un medio que pone la Administración a disposición de los ciudadanos para formular sus quejas, denuncias o reclamaciones en el mismo lugar en que se produzcan los hechos.
2.- La entrega y utilización de las hojas de reclamaciones por parte de comerciantes y consumidores respectivamente es totalmente GRATUITA, para el consumidor.
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.
En los supuestos de venta a distancia, venta en pública subasta y cualquier otro que carezca de establecimiento o local abierto al público, estarán obligados los prestadores de servicios o comercializadores de bienes a tener las hojas de reclamaciones a disposición de los consumidores y usuarios, debiendo hacer constar esta circunstancia en los soportes en los que se realice la oferta, propuesta de contratación o facturas que se expidan, indicando la sede física o dirección postal o electrónica donde el interesado podrá, a su elección, tener acceso o solicitar la remisión de las hojas de quejas y reclamaciones.
4.- Las hojas de reclamaciones están compuestas por TRES EJEMPLARES.

- Ejemplar para ser remitido por el reclamante a la administración competente o u Oficina de información al consumidor, que será siempre original, con firmas y sello de la empresa.
- Ejemplar para el reclamado, que podrá ser fotocopia, siempre que las firmas sean originales y lleven el sello de la empresa.
- Ejemplar para el reclamante, que podrá ser fotocopia, siempre que las firmas sean originales y lleven el sello de la empresa.

5.- Antes de la entrega al ciudadano de las hojas de reclamaciones, el establecimiento ("reclamado"), consignará en las mismas todos los datos correspondientes a su identificación.
6.- A continuación, el reclamado entregará las hojas de reclamaciones al ciudadano ("reclamante"), quién consignará los datos correspondientes a su identificación, los hechos en que fundamente su queja, denuncia o reclamación y en éste último caso, la petición aducida frente al reclamado de forma expresa y clara.
7.- El reclamado podrá a su vez, hacer constar los hechos en que fundamente su oposición a la queja, denuncia o reclamación planteada, o cualquier otra consideración que estime oportuna.
8.- Finalmente se consignará el lugar, la fecha y la firma de ambas partes, quedando, el reclamado con una copia y el reclamante con dos, una para él y otra para su presentación ante la Administración.
9.- Para que la reclamación cumplimentada siga su curso administrativo, el reclamante deberá presentar su copia y la de la Administración, en la oficina de información al consumidor, o en la Dirección General competente en materia de consumo. El reclamante adjuntará a la hoja de reclamaciones cuanta documentación considere oportuna para acreditar los hechos consignados (facturas, justificantes de pago, folletos informativos, documentos de garantía...).
La Administración le devolverá su copia sellada, con fecha de presentación y número de registro.
10.- En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE n.º 298, de 14 de diciembre de 1999), se informa al consumidor y usuario de que los datos recogidos en las hojas de reclamaciones, cumplimentadas voluntariamente por los interesados, se incorporarán a un fichero para su tratamiento automatizado con la finalidad de tramitar la reclamación formulada por el consumidor y usuario.
El responsable del fichero es la Dirección General competente en materia de consumo en la Región de Murcia. El interesado podrá ejercer en cualquier momento su derecho de acceso al fichero y de rectificación, cancelación y oposición, en los términos establecidos en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

AUTORIZACIÓN [1] EXPRESA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

Marcar una X para autorizar a la Administración la notificación electrónica, de no marcarse esta opción la Administración notificará a las personas físicas por correo postal.
A tal fin, me comprometo [2] a acceder periódicamente a través de mi certificado digital , DNI electrónico o de los sistemas de clave habilitado por la Administración Regional, a mi buzón electrónico ubicado en la Sede Electrónica de la CARM **https://sede.carm.es / en el apartado notificaciones electrónicas** de la carpeta del ciudadano, o directamente en la URL **https://sede.carm.es/vernotificaciones**.

[1] Las personas físicas podrán elegir el sistema de notificación (electrónico o en papel) ante la Administración, este derecho no se extiende a los obligados a relacionarse electrónicamente con las Administraciones previsto en el artículo 14.2 de la Ley 39/2015 (personas jurídicas, entidades sin personalidad jurídica, profesionales colegiados, empleados públicos y personas que los representen) quienes por ley están obligados a ser notificados siempre electrónicamente.
[2] De conformidad con lo dispuesto en el artículo 43.2 de la Ley 39/2015, una vez transcurridos 10 días naturales desde la puesta a disposición de la notificación en la Sede Electrónica, sin que la haya descargado, se entenderá que la notificación ha sido realizada.

Advertencia: En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE nº 298, de 14 de diciembre de 1999), se informa al solicitante de la existencia de un fichero para su tratamiento automatizado con la finalidad de tramitar la reclamación formulada por el consumidor y usuario. El responsable del fichero es la Dirección General competente en materia de consumo en la Región de Murcia. El interesado podrá ejercer en cualquier momento su derecho de acceso al fichero y de rectificación, cancelación y oposición, en los términos establecidos en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal