



# FOLLA DE RECLAMACIÓN HOJA DE RECLAMACIÓN

COMPLAINT FORM

Antes de cubrir a folla, lea atentamente as instrucións do reverso.  
Antes de cumplimentar la hoja, lea atentamente las instrucciones del reverso.  
Before completing this form, please read carefully the instructions on the back.

1.- .....

(Lugar dos feitos, día e hora.- Lugar de los hechos, día y hora.- Happening place, day and hour)

2.- .....

(RECLAMANTE.- RECLAMANTE.- Complainant)

(D.N.I./Pasaporte.- Passport)

Enderezo (Rúa / praza.- Calle / plaza.- Código postal.- Street / square)

(Teléfono.- Telephone)

Domicilio

Address (Localidade.- Localidad.- Locality)

(Provincia.- Provincia.- Province)

3.- RECLAMACIÓN: .....

RECLAMACIÓN .....

COMPLAINT .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.- .....

(Xustificantes.- Justificantes.- Documents)

5.- Pedimento:

Solicitud:

arbitraje

sanción

outros

Diligence:

(Nome do establecemento.- Nombre del establecimiento.- Name of the establishment)

(Rúa / praza.- Calle / plaza.- Street / square)

(Localidade.- Localidad.- Locality)

(Provincia.- Provincia.- Province)

ALEGACIÓNS: .....

ALEGACIONES: .....

DECLARATION: .....

.....

.....

En

a

de

de

(Sinatura.- Firma.- Signed)

INSTRUCCIÓN PARA CUBRIR A FOLLA DE RECLAMACIÓN  
INSTRUCCIONES PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DE LA HOJA DE RECLAMACIÓN

<u>SERVIZO PROVINCIAL DE CONSUMO DA CORUÑA</u> Edificios de Servicios Múltiples - Monelos s/n 15008 A CORUÑA <b>Telf: 981 18 49 69</b>	<u>SERVIZO PROVINCIAL DE CONSUMO DE LUGO:</u> Ronda da Muralla, 70 27003 LUGO <b>Telf: 982 29 46 79</b>	<u>SERVIZO PROVINCIAL DE CONSUMO DE OURENSE:</u> Avda. de Zamora, 13 32005 OURENSE <b>Telf: 988 38 64 76</b>	<u>SERVIZO PROVINCIAL DE CONSUMO DE PONTEVEDRA</u> Travesía Eiriña, nº 7 - baixo 36004 PONTEVEDRA <b>Telf: 986 80 58 56</b>
---	--	---	--

**1.- Lugar dos feitos, día e hora.- Lugar de los hechos, día y hora.-** Happening place, day and hour.

Indicar a data na que se orixinou o problema, sinalando hora, día, mes e ano. Igualmente deberase indicar o lugar dos feitos reclamados (establecemento comercial, domicilio particular de tratarse dun servizo a domicilio, etc.).

*Indicar la fecha en la que se planteó el problema, señalando hora, día, mes y año. Igualmente se deberá indicar el lugar de los hechos reclamados (establecimiento comercial, domicilio particular de tratarse de un servicio a domicilio, etc.).*

**2.- RECLAMANTE.- RECLAMANTE.-** COMPLAINANT.

Deberase indicar o nome completo do reclamante incluíndo os dous primeiros apelidos, número do DNI ou pasaporte e o enderezo onde poder recibir calquera comunicación. (Importante cubrir todos os datos do impreso, e indicar o país de non ser este España).

*Se deberá indicar el nombre completo del reclamante incluyendo los dos primeros apellidos, número de DNI o pasaporte, y domicilio donde poder recibir cualquier comunicación. (Importante cubrir todos los datos del impreso e indicar el país de no ser este España).*

**3.- RECLAMACIÓN.- RECLAMACIÓN.-** COMPLAINT.

Precisar o máis claramente posible o feito sucedido, especificando se se tratou dunha falla de entrega do produto, falla de prestación do servizo solicitado, retraso na prestación ou entrega.

*Precisar lo más claramente posible el hecho sucedido, especificando si se trató de una falta de entrega del producto, de una falta de prestación del servicio solicitado, retraso en la prestación o entrega.*

**4.- XUSTIFICANTES.- JUSTIFICANTES.-** DOCUMENTS.

Xunto coa folla de reclamación, é necesario achegar cantos xustificantes, facturas, resgardos, orzamento, contratos, ofertas publicitarias... poida ter para unha mellor determinación dos feitos e poder precisar responsabilidades.

*Adjuntada con la hoja de reclamación, es necesario aportar cuantos justificantes, facturas, resguardos, presupuestos, contratos, ofertas publicitarias... pueda tener para una mejor determinación de los hechos y poder precisar responsabilidades.*

**5.- PEDIMENTO.- SOLICITUD.-** DILIGENCE.

Indicarase claramente o que se pretende obter coa reclamación, marcando no recadro correspondente cun X ou indicando o que solicita (reparación do produto ou do servizo, devolución de todo / parte do prezo aboado, anulación / rescisión do contrato, execución da garantía, etc.).

*Se indicará claramente lo que pretende obtener con la reclamación, marcando en el recuadro correspondiente con una X o indicando lo que solicita (reparación del producto o del servicio, devolución de todo / parte del precio abonado, anulación / rescisión del contrato, ejecución de la garantía, etc.).*

**IMPORTANTE:**

De solicitar a mediación da Xunta Arbitral de Consumo, para a resolución da reclamación formulada, (recadro primeiro do impreso), deberá cubrir os datos seguintes, e asinar no reverso da folla branca (Orixinal).

D/D<sup>a</sup> ..... con DNI ....., SOLICITA:

1º A intervención da Xunta Arbitral de Consumo de Galicia para a resolución da reclamación formulada ao dorso, comprometéndome a cumprir o laudo que se emita.

2º Subsidiariamente, e para o caso de que o reclamado non se someta á arbitrase de consumo solicitada, que se inicie o correspondente procedemento sancionador se é o caso, para corrixir as irregularidades expostas.

En ..... a ..... de ..... de .....

Asinado.

**Advertencia:** De acordo coa Lei orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de Protección de Datos de Carácter Persoal e a súa normativa de desenvolvemento, advírtese ao solicitante da existencia dun ficheiro automatizado do que a súa estrutura e finalidade é a prevista na Orde do 17 de xaneiro de 2003 da Consellería de Industria e Comercio.

Por outra banda, infórmase ao solicitante da posibilidade de exercer os dereitos de acceso, rectificación, cancelación e oposición. É responsable do ficheiro o Instituto Galego de Consumo, con domicilio social na Avda. Gonzalo Torrente Ballester, 1-5 baixo - 15707 Santiago de Compostela.