

## HOJA DE RECLAMACIÓN (claims form)

a) La presente hoja de reclamación es el medio previsto por la Administración, para facilitar que los consumidores y usuarios puedan formular sus reclamaciones y denuncias en materia de consumo. Su entrega al consumidor será gratuita.

*This claims form is issued by the Authorities to enable consumers and users to register any complaints and claims concerning consumer affairs. This form should be provided free of charge.*

b) Antes de su entrega al consumidor o usuario, en la hoja de reclamaciones deberán constar los datos de identificación del establecimiento y del prestador del servicio. El reclamante formulará la hoja de reclamaciones en el establecimiento, local o dependencia en donde la solicite, haciendo constar en ella su nombre y apellidos, domicilio y número del documento nacional de identidad o pasaporte, exponiendo claramente los hechos motivo de la queja, con expresión de la fecha en que ocurrieron y concretando su pretensión.

*Prior to being given to the consumer or user, the details of the establishment and the person rendering the service must be completed on the claims form. The claimant should complete the claims form in the establishment or premises where it has been requested, stating name and surname, address and national identity document or passport number, in addition to clearly specifying the reasons for the complaint. The date on which the events in question occurred should be stipulated, and the course of action requested should also be clearly stated*

d) A la hoja de reclamación que se remite a la Administración, el consumidor o usuario, unirá la factura o justificante de pago cuando se trate de reclamación sobre precios, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y cuantas pruebas y documentos sirvan para mejorar la valoración de los hechos.

*Together with the claims form to be sent to the authorities, the consumer or user should accompany the invoice or receipt in the case of complaints related to prices, contracts or brochures, in addition to warranties or any other documents which may prove to be of use in assessing the matter in question.*

e) Una vez formulada la hoja de reclamaciones, el reclamante entregará la copia amarilla al responsable o empleado del establecimiento o servicio, conservará la copia de color verde en su poder y remitirá el original de la hoja de reclamación de color blanco a uno de los siguientes organismos competentes en materia de consumo.

*Once the claims form has duly been completed, the claimant should give the yellow copy to the person in charge or employee of the establishment or service, keeping the green copy and should submit the original white copy of the claims form to one of the consumer affairs offices detailed below:*

- Servicio u Oficina Municipal de Información al Consumidor de la localidad en donde se hayan producido los hechos (*Municipal Consumer Information Office or Service where the events took place*)
- Sección de Consumo del Servicio Territorial con competencias en materia de consumo de la Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León de la provincia en donde se hayan producido los hechos. (*Regional Consumer Affairs Office charged with consumer affairs of the Castile and León Office in the Province where the events occurred*)

Organismos donde los consumidores y usuarios deben presentar las hojas con sus reclamaciones:

*(Offices or bureaus where consumers or users should submit claims forms):*

**Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) de Castilla y León.** (*Castile and León Municipal Consumer Information Office (OMIC)*)

**Ávila:** Ávila, Arévalo. **Burgos:** Burgos, Aranda de Duero, Miranda de Ebro. **León:** León, Astorga, Fabero, La Robla, Ponferrada, San Andrés del Rabanedo, Villablino y en la Oficina de Información al Consumidor de la Diputación Provincial (and in the Consumer Information Office at the Provincial Council) **Palencia:** Palencia, Guardo, Venta de Baños. **Salamanca:** Salamanca, Béjar, Ciudad Rodrigo. **Segovia:** Segovia y en la Oficina de Información al Consumidor de la Diputación Provincial (and in the Consumer Information Office at the Provincial Council) **Soria:** Soria. **Valladolid:** Valladolid, Íscar, Laguna de Duero, Medina del Campo, Medina de Rioseco, Peñafiel, Tordesillas y en la Oficina de Información al Consumidor de la Diputación Provincial (and in the Consumer Information Office at the Provincial Council) **Zamora:** Zamora, Benavente, Villalpando.

**Secciones de Consumo de los Servicios Territoriales competentes en materia de consumo de las Delegaciones Territoriales de la Junta de Castilla y León.** (*Regional Consumer Affairs Offices charged with consumer affairs at the Regional Offices of the Castile and León Regional Government*)

Ávila, Burgos, León, Palencia, Salamanca, Segovia, Soria, Valladolid y (and) Zamora.