

FORMULARIO DE RECLAMACIÓN
Concejalía de Salud y Consumo
ÁREA DE CONSUMO

***Códigos a rellenar por la Administración**

*Nº de reclamación/denuncia:	*Remitida por:	*Sexo (V/M):
*Motivo:	*Sector:	*Subsector:

1.- Datos del/de la consumidor/a:

Nombre y apellidos:			DNI-NIE:	
Domicilio:		Nº:	Portal:	Piso:
Municipio:	Provincia:		C. Postal:	
E-mail:	Tfno. fijo:	Tfno. móvil:		
☐ Autorizo recibir comunicaciones vía e-mail ☐ Autorizo recibir comunicaciones vía SMS				

2.- Datos de la empresa reclamada:

Nombre y apellidos:			DNI-CIF-NIE:	
Domicilio:		Nº:	Portal:	Piso:
Municipio:	Provincia:		C. Postal:	
E-mail:	Tfno. fijo:	Tfno.móvil:		

3.- Documentos que se aportan:

--

4.- Motivo de la reclamación - Relato de los hechos:

--

4.- Motivo de la reclamación (continuación)

5.- Pretensiones del solicitante (Exponga breve y claramente lo que solicita con su reclamación: reparación del bien, devolución económica, etc.)

En Pinto, a de de 20

Firma del/de la consumidor/a:

Forma de presentación personas físicas

- Oficina de Registro del Ayuntamiento de Pinto, Plaza de la Constitución, nº 1.
- Por correo administrativo, mediante carta certificada dirigida al Ayuntamiento de Pinto.
- De forma telemática: <https://sedeelectronica.ayto-pinto.es>.
- En los registros de cualquier órgano administrativo, según el art. 16.4 de la Ley 39/2015.

Forma de presentación personas jurídicas

- De forma telemática: <https://sedeelectronica.ayto-pinto.es>

PROTECCIÓN DE DATOS

Responsable del tratamiento: Ayuntamiento de Pinto. | **Finalidad:** Tramitar y gestionar la solicitud de reclamación consumo. | **Legitimación:** La licitud del tratamiento se basa en el artículo 6.1.c) del RGPD: obligación legal. | **Destinatarios:** Están previstas las comunicaciones de datos, que fueren necesarias para la correcta gestión de la solicitud y por obligación legal. | **Derechos:** Acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos contemplados en la vigente normativa de protección de datos, cuando procedan, ante el Ayuntamiento de Pinto - Plaza de la Constitución, 1 - 28320 – PINTO (Madrid), indicando en el asunto Ref. Protección de Datos o a través de la Sede Electrónica del Ayuntamiento: sedeelectronica.ayto-pinto.es. | **Información adicional:** Consultar el Anexo I – Información adicional de protección de datos.

INSTRUCCIONES PARA RELLENAR EL FORMULARIO DE RECLAMACIÓN

DESCRIPCIÓN:

Se trata de un formulario para la presentación de una reclamación contra cualquier persona/entidad física o jurídica que ejerza una actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

¿QUIÉN PUEDE FORMULAR RECLAMACIÓN EN LA OMIC?:

Podrá formular reclamación en consumo, cualquier persona física que actúe en un ámbito ajeno a una actividad empresarial, esto es, que interviene en las relaciones de consumo con fines privados, contratando bienes y servicio como destinatario/a final, sin incorporarlo, ni directa ni indirectamente en proceso de producción, comercialización o prestación a terceros.

* Los conflictos en los que se aprecien indicios de delito, intoxicación, lesión o muerte, no podrán ser objeto de mediación de consumo. Tampoco aquellos que surjan entre particulares, entre empresas o entre profesionales.

¿CÓMO CUMPLIMENTAR EL FORMULARIO?

1. Datos del/de la consumidor/a: consignará todos sus datos personales, indicando claramente los teléfonos de contacto, el domicilio y el correo electrónico para futuras notificaciones.
2. Datos de la empresa reclamada: consignará todos los datos de la persona física o jurídica contra la que formule la reclamación.
3. Documentos que se acompañan: relación de la documentación cuya copia adjunta al formulario (facturas, tickets de caja, presupuestos, albaranes, contrato, condiciones generales y particulares del contrato, escritos recibidos y enviados, resguardos de correos, certificados, acuses de recibo, fax, etc.). Original y 2 copias tanto del formulario, como de toda la documentación que adjunte.
4. Motivo de la reclamación: realizar una exposición clara y concisa de lo ocurrido.
5. Pretensiones: determinar claramente lo que se solicita en la reclamación (Ej.: Reparación del bien, devolución económica cuantificando el importe reclamado, etc.).
6. Firma y Fecha.

IMPORTANTE:

- I Es imprescindible que el/la consumidor/a que formule la reclamación sea la persona que tenga una relación contractual o de consumo con la empresa reclamada, es decir que figure en el contrato o en cualquier otro documento que se aporte.
- II Todos los apartados deben ser debidamente cumplimentados. La falta u omisión de los datos solicitados puede dar lugar a la no tramitación de la reclamación.

ANEXO I – INFORMACIÓN ADICIONAL DE PROTECCIÓN DE DATOS

Responsable del tratamiento

Identidad: Ayuntamiento de Pinto

Dirección postal: Plaza de la Constitución, 1 – 28320, Pinto (Madrid)

Teléfono: 91 248 37 00

Delegado de Protección de Datos (DPD): delegadodp@ayto-pinto.es

Finalidad del tratamiento

Finalidad: Tratamiento de datos con la finalidad de tramitar la reclamación realizada.

Plazos de conservación: Se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que fueron recabados y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de la misma y del tratamiento de los datos. Será de aplicación lo dispuesto en la Ley 4/1993, de 21 de abril, de Archivos y Patrimonio Documental de la Comunidad de Madrid, y en el Reglamento del Archivo Municipal de Pinto (BOCM de 5 de diciembre de 2001).

Legitimación

La base legal para el tratamiento de los datos por parte del Ayuntamiento se basa en el artículo 6.1.e) del RGPD: el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento.

- Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid. ([1])
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Los datos solicitados son los necesarios para la correcta tramitación de la solicitud.

Destinatarios

Los datos serán cedidos, en su caso para la correcta coordinación y desarrollo de su solicitud, siempre y cuando se cumplan las exigencias establecidas en la legislación vigente de Protección de Datos y por obligación legal. No están previstas transferencias a terceros países u organizaciones internacionales, salvo obligación legal.

Derechos

Las personas afectadas tienen derecho a:

- Obtener confirmación sobre si el Ayuntamiento está tratando sus datos personales.
- Acceder a sus datos personales, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso solicitar la supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para la finalidad para la que fueron recabados.
- Solicitar en determinadas circunstancias:
 - *La limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso sólo serán conservados por el Ayuntamiento para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.
 - *La oposición al tratamiento de sus datos, en cuyo caso, el Ayuntamiento dejará de tratarlos, salvo por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones, incluyéndose, también, el tratamiento de sus decisiones individuales automatizadas.
 - *La portabilidad de los datos para que sean facilitados a la persona afectada o transmitidos a otro responsable, en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica.

Los derechos podrán ejercitarse, cuando procedan, ante el Ayuntamiento de Pinto - Plaza de la Constitución, 1 - 28320 Pinto (Madrid) indicando en el asunto: Ref. Protección de Datos o a través de la Sede Electrónica: sedeelectronica@ayto-pinto.es.

Si en el ejercicio de sus derechos no ha sido debidamente atendido podrá presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos – Dirección: C/Jorge Juan, 6 - 28001 MADRID (Madrid) – Sede electrónica: sedeagpd.gob.es, con carácter previo a la presentación de una reclamación, ante la Agencia Española de Protección de Datos, podrá dirigirse al Delegado de Protección de Datos, a través de la dirección de correo electrónico: delegadodp@ayto-pinto.es.