

IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMADO

Nombre Comercial del Establecimiento (*)			
Nombre o razón social (*)			
Domicilio (*)			C.P. (*)
C.P. (*)	Localidad (*)	Pedanía (*)	Provincia (*)
NIF/NIE/CIF (*)		Teléfono (*)	Móvil (*)
E-mail (*)		Actividad	

IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMANTE

Nombre y Apellidos (*)			
Nacionalidad		DNI/NIE/CIF (*)	
C.P. (*)	Localidad (*)	Pedanía (*)	Provincia (*)
Teléfono	Móvil (*)	E-mail (*)	

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)

LUGAR DEL HECHO.....FECHA.....HORA.....

FIRMA DEL RECLAMANTE

FIRMA Y SELLO DEL RECLAMADO

(*) Campos de cumplimentación obligatoria

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 este 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 turismo. 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.- CLÁUSULA DE INFORMACIÓN BÁSICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

- Antes de firmar el presente documento debe leer la información básica sobre protección de datos que se presenta a continuación:
- Al firmar esta solicitud queda establecido que usted presta su consentimiento expreso al tratamiento de sus datos personales.
- Los datos consignados en este documento serán tratados de acuerdo al Reglamento General de Protección de Datos 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales:

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS

Responsable del tratamiento: Oficina de Ordenación del Turismo. Instituto de Turismo de la Región de Murcia. Avda. Juana Jugán, nº 2 – 30006 – MURCIA Teléfono: 968 357 761 Dirección de E-MAIL: info@turismoregiondemuria.es

Delegado de Protección de Datos: Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Contacto: dpdigs@listas.carm.es

Finalidad del tratamiento: La gestión y tramitación de las solicitudes presentadas en relación con el procedimiento.

Legitimación del tratamiento: El tratamiento es necesario para el cumplimiento de una tarea en interés público o el ejercicio de los poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento (artículo 8 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantías de los derechos digitales en relación con el artículo 6.1.e del Reglamento 2016/679 de Protección de Datos) por las diversas normas que regulan el procedimiento.

Destinatarios de cesiones: No se cederán datos a terceros salvo obligación legal.

Procedencia de los datos y tipología de datos: Los datos se recogen de las solicitudes, que son aportados por el interesado o su representante, y en su caso, podrán obtenerse de la Plataforma de Interoperabilidad o de datos personales que obren en poder de las Administraciones Públicas. Los datos objeto de tratamiento son identificativos del interesado o su representante.

Derechos de las personas interesadas: Los interesados tienen derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento y portabilidad de datos, oposición y decisiones individuales automatizadas, en los términos previstos en los artículos 15 a 23 del RGPD.

Puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad y decisiones individuales automatizadas a través de los siguientes medios:

- Dirigiéndose al responsable del tratamiento por vía electrónica, a través de la sede electrónica de la CARM, o presencialmente a través de la red de oficinas de asistencia en materia de registro. Se puede [descargar aquí el formulario de solicitud](#) (procedimiento 2736).
- Poniéndose en contacto con el Delegado de Protección de Datos-Inspección General de Servicios, para todas las cuestiones relativas al tratamiento de sus datos personales y al ejercicio de sus derechos. dpdigs@carm.listas.es [http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=62678&IDTIPO=100&RASTRO=c672\\$m](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=62678&IDTIPO=100&RASTRO=c672$m)
- Así mismo tiene derecho a reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos: C/ Jorge Juan, 6, 28001 MADRID <https://www.aepd.es/derechos-y-deberes/conoce-tus-derechos>.