



RA 4	CONSUMO, TRAMITACIÓN DE HOJAS DE RECLAMACIONES
Responsable Representante DPD Encargado	<u>Ayuntamiento de Segovia</u> <u>Alcaldía de Segovia. Plaza Mayor, nº 1. 40.100. Segovia.</u> dpd@segovia.es OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor)
Finalidad del Tratamiento	Gestión de los datos de los consumidores que presentan reclamaciones, denuncias o quejas en la Oficina Municipal de Información al Consumidor.
Legitimación del tratamiento	El tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión destinada a satisfacer un interés público, concretamente los intereses generales de los consumidores, de acuerdo a los derechos que estos han de tener constitucionalmente garantizados, y en cumplimiento de la siguiente normativa: <ul style="list-style-type: none">- Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el R.D. Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias.- Ley 2/2015, de 4 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto del Consumidor de Castilla y León.- Decreto 109/2004, de 14 de octubre, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los Consumidores y Usuarios.
Categoría de los afectados	Personas físicas que presentan denuncias o reclamaciones; Personas físicas representantes de entidades jurídicas reclamadas o denunciadas.
Categoría de los datos personales	Datos de carácter identificativo: Nombre y apellidos; DNI/NIF; Dirección; Teléfono; Firma; Imagen/voz; Correo electrónico. Otro tipo de datos: Motivos de la reclamación o denuncia, y documentación en la que justifiquen sus pretensiones (que puede ser de diversa índole)
Destinatarios	Están previstas comunicaciones para finalidades compatibles con las establecidas para la Actividad de Tratamiento a: Otras OMIC; otras Juntas Arbitrales, Administraciones Públicas. Asimismo, en el caso de que se precise, también se podrán trasladar datos a la Administración de justicia, (por ejemplo: para una ejecución judicial de un laudo arbitral) De acuerdo a las funciones mediadoras que se realizan en la OMIC, y que tiene atribuidas en base a la normativa de aplicación, todos los datos que se reciben en las reclamaciones, se trasladan a la empresa/s reclamadas (personas jurídicas privadas, no Administraciones públicas). Además, estas pueden ser trasladadas a los órganos que se consideren competentes de



	acuerdo al objeto de la reclamación.
Derechos de las personas	Utilizando el procedimiento PG1021, que se encuentra en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Segovia. Derecho a retirar el consentimiento prestado y Derecho a reclamar ante la autoridad de control.
Plazos Previstos para la supresión	Cinco años desde la finalización del expediente.
Procedencia	La propia persona interesada o su representante legal. Entidades privadas; Otras personas físicas, otras Administraciones Públicas.