

Código de documento	P40.001.01_SOL
Descripción del documento	Hoja de reclamación de consumo

DATOS DEL INTERESADO	DNI / CIF / NIE / Pasaporte	Apellidos y nombre o Razón Social					
	Nombre de la Vía Pública	Número	Escalera	Piso	Puerta	C. Postal	Provincia
	Municipio	Teléfono	Dirección de correo electrónico				

DATOS DEL REPRESENTANTE (1)	DNI / CIF / NIE / Pasaporte	Apellidos y nombre o Razón Social					
	Nombre de la Vía Pública	Número	Escalera	Piso	Puerta	C. Postal	Provincia
	Municipio	Teléfono	Dirección de correo electrónico				

Medio de notificación (2)	Notificación electrónica por comparecencia en la sede electrónica del Ayuntamiento de Segovia. <input type="checkbox"/> Solicito expresamente recibir las notificaciones relativas a este trámite mediante papel en el domicilio.
---------------------------	---

CONTENIDO DE LA RECLAMACIÓN

EMPRESA RECLAMADA	DNI / CIF / NIE / Pasaporte	Apellidos y nombre o Razón Social					
	Nombre de la Vía Pública	Número	Escalera	Piso	Puerta	C. Postal	Provincia
	Municipio	Teléfono	Dirección de correo electrónico				
Establecimiento adherido al Sistema Arbitral de Consumo: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Otros datos:							

MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN	
--------------------------	--

DOCUMENTOS APORTADOS	
----------------------	--

SOLICITA	
Solicito que esta reclamación sea resuelta a través del Sistema Arbitral de Consumo: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	

Lugar	Día / Mes / Año	Firma del interesado o representante
Órgano al que se dirige	SR. ALCALDE PRESIDENTE DEL AYUNTAMIENTO DE SEGOVIA	Código: L01401945

- En el caso de presentación de esta solicitud en una oficina de asistencia en materia de registros, el firmante de este documento autoriza a que un funcionario habilitado del Ayuntamiento de Segovia lo presente en su nombre en el Registro Electrónico General de esta Administración.
- A continuación se indica la normativa aplicable a este trámite, la información sobre Protección de Datos de Carácter Personal, las instrucciones de cumplimentación del formulario y la unidad tramitadora a la que dirigirse para consultas relacionadas con este trámite.



NORMATIVA APLICABLE

- 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; y Decreto 109/2004, de 14 de octubre por el que se regulan las Hojas de Reclamaciones de Consumidores y Usuarios.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

Responsable del tratamiento	Ayuntamiento de Segovia
Finalidad del Tratamiento	Tramitación de las reclamaciones, denuncias o quejas presentadas por consumidores.
Legitimación del tratamiento	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, modificada por la Ley 3/2014, de 27 de marzo. 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 el que se regulan las hojas de reclamaciones de los Consumidores y Usuarios.
Destinatarios	La reclamación presentada y la documentación que la acompaña, se trasladará al establecimiento/empresa/profesional al que se reclama. Asimismo, la hoja de reclamaciones se podrá trasladar a otras Administraciones Públicas que puedan ser competentes en el conocimiento de los hechos expuestos, a la Administración de Justicia, a otras secciones del Ayuntamiento, a la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Segovia o a la Junta Arbitral que en su caso corresponda.
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
Información adicional	Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en la sede electrónica del Ayuntamiento de Segovia: https://sede.segovia.es

⁽¹⁾ ACREDITACIÓN DE LA REPRESENTACIÓN

Deberá acreditarse la representación mediante cualquier medio válido en Derecho. La falta o insuficiente acreditación de la representación no impedirá que se tenga por realizado el acto de que se trate, siempre que se aporte aquella o se subsane el defecto.

En los trámites realizados a través del Registro Electrónico queda acreditada la representación legal de una persona jurídica a favor de persona física determinada mediante el acceso de ésta con certificado electrónico de representante emitido por un prestador de servicios de certificación reconocido.

⁽²⁾ MEDIO DE NOTIFICACIÓN

Las personas jurídicas, entidades sin personalidad jurídica (como asociaciones o comunidades de bienes), personas que ejerzan una actividad profesional que requiera colegiación obligatoria (como abogados o arquitectos) y los representantes de los anteriores, están obligadas por Ley a recibir las notificaciones por medios electrónicos.

El resto, personas no obligadas, pueden elegir ser notificadas mediante papel y posteriormente comunicar en cualquier momento a este Ayuntamiento, mediante los modelos normalizados establecidos al efecto, que las notificaciones sucesivas se practiquen por medios electrónicos o mediante papel.

Con independencia del medio de notificación, el Ayuntamiento de Segovia enviará un aviso de la notificación cursada a la dirección de correo electrónico que haya comunicado el interesado. Este aviso no tiene carácter de notificación y su falta de práctica no impedirá que la notificación sea considerada plenamente válida.

En el caso de indicar un representante, las notificaciones se realizarán a dicho representante, sin perjuicio de que el interesado siempre podrá comparecer por sí mismo en el procedimiento.

PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES Y OTROS DOCUMENTOS

Registro Electrónico del Ayuntamiento de Segovia, a través de la sede electrónica (<https://sede.segovia.es>) o alternativamente, en caso de personas físicas no obligadas a comunicación electrónica con las Administraciones Públicas, en una oficina de asistencia en materia de registros de este Ayuntamiento.

UNIDAD TRAMITADORA

Para cualquier consulta relacionada con esta solicitud puede dirigirse a la Unidad de Servicios Sociales, Igualdad, Sanidad y Consumo, a través de la dirección de correo electrónico omic@segovia.es, en el teléfono 921 460 544 o dirigiéndose personalmente o por correo a la siguiente dirección: C/ Marqués del Arco, 22, Segovia.