

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	<p>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:</p> <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	<p>Datos de carácter identificativo: Nombre y apellidos; DNI/NIF; Dirección; Teléfono; Firma; Imagen/voz; Correo electrónico.</p> <p>Otro tipo de datos: Motivos de la reclamación o denuncia, y documentación en la que justifiquen sus pretensiones (que puede ser de diversa índole)</p>
Destinatarios	<p>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)</p> <p>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</p>



	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.