I. Comunidad Autónoma

1. Disposiciones Generales

Consejo de Gobierno

1299 Decreto n.º 3/2014, de 31 de enero, por el que se regula el sistema unificado de reclamaciones de los consumidores y usuarios en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

El artículo 51 de la Constitución Española establece que los poderes públicos garantizaran la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo mediante procedimientos eficaces la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos, promoverán la información y educación, fomentarán sus organizaciones y las oirán en las cuestiones que puedan afectarles.

El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, establece en su artículo 8 los derechos básicos de los consumidores y usuarios, y entre ellos, en el apartado f): "la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión".

En el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, el Estatuto de Autonomía, aprobado por Ley Orgánica 4/1982, de 9 de junio, en su artículo 11.7, le atribuye la competencia de desarrollo legislativo y ejecución, en el marco de la legislación básica del Estado y, en su caso, en los términos que la misma establezca, en materia de defensa del consumidor y usuarios, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado, las bases y coordinación general de la Sanidad en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y en los números 11, 13 y 16 del apartado 1 del artículo 1 49 de la Constitución.

La Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia, establece en su artículo 8, e) la obligación de las Administraciones de promover acciones que aseguren, entre otros aspectos, la "tenencia de hojas de reclamaciones en todos los establecimientos y su entrega cuando sea exigida por el consumidor y usuario", como medio de facilitar la formulación y tramitación de sus reclamaciones y corregir las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse, generalizando así un instrumento que, hasta ahora, sólo existía respecto de ciertos sectores económicos.

Este mandato legal corresponde ejecutarlo a la Administración Autonómica, en ejercicio de las competencias normativas que ostenta nuestra Comunidad Autónoma y en ejercicio de la potestad reglamentaria general y a la que en concreto otorga la Disposición Final de la mencionada Ley 4/1996, que establece que el Consejo de Gobierno queda facultado para proceder al desarrollo reglamentario de cualquiera de los preceptos de la presente Ley que así lo requieran.

El Decreto 31/1999, de 20 de mayo, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Región de Murcia, se basa en dos principios básicos, que son:

1. La generalización de las hojas de reclamaciones.

2. La homogeneización del formato de las diferentes hojas de reclamaciones cuya competencia de regulación pertenece a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

La regulación se limita por tanto, al establecimiento de las obligaciones legales de las personas físicas o jurídicas que comercialicen productos o bienes o presten servicios de tener hojas de reclamaciones, de entregarlas gratuitamente al consumidor o usuario que las solicite y a exhibir un cartel informativo que indique la existencia de las hojas de reclamaciones.

Con el presente decreto se pretende:

1. Que los conflictos que puedan surgir entre los consumidores y usuarios y las empresas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios, sean resueltos a través del procedimiento que se establecen, el cual se configura como un medio ágil de solución de la controversia y alternativo a la jurisdicción ordinaria.

2. La generalización de las hojas, asegurando una protección integral del consumidor, no sólo con referencia al comercio y prestación de servicios tradicionales, sino especialmente frente a las nuevas formas de comercialización de venta a distancia, venta celebrada fuera de establecimiento mercantil, venta automática, comercio electrónico, venta en pública subasta y cualquier otro que carezca de establecimiento o local abierto al público.

3. Creación de un sistema de hojas de reclamaciones electrónicas, así como el establecimiento común de tramitación de las mismas para determinar el organismo público competente, que será el del domicilio de la persona reclamante. La regulación de las reclamaciones electrónicas deberá aplicar lo establecido en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y Decreto 302/2011, de 25 de noviembre, de régimen jurídico de la gestión electrónica de la administración pública de la Región de Murcia y demás leyes complementarias.

4. Crear un sistema unificado de reclamaciones como conjunto de instrumentos y actuaciones que las Administraciones Públicas ponen a disposición de los consumidores y usuarios de la Región de Murcia con el fin de garantizar su derecho a reclamar, así como un tratamiento homogéneo de las reclamaciones.

En la tramitación del presente decreto se ha dado audiencia a las asociaciones de consumidores y usuarios de la Región de Murcia, a través del Consejo Asesor Regional de Consumo, que informó favorablemente el mismo en su sesión de 22 de enero de 2013. Así mismo, se ha dado audiencia a la Federación de Municipios de la Región de Murcia, sometiéndose a informe del Consejo Regional de Cooperación Local y del Consejo Económico y Social de la Región de Murcia.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Industria, Empresa e Innovación, de acuerdo con el Consejo Jurídico de la Región de Murcia, tras deliberación y acuerdo del Consejo de Gobierno en su sesión de fecha 31 de enero de 2014.

Dispongo

Artículo 1.- Objeto

1. Es objeto del presente decreto la regulación del sistema unificado de reclamaciones en materia de consumo, como medio para facilitar la formulación y tramitación de las reclamaciones por los consumidores y usuarios.

2. El sistema unificado de reclamaciones es el conjunto de instrumentos y actuaciones que la Administración Pública pone a disposición de los consumidores con el fin de garantizar su derecho a reclamar, así como a un tratamiento homogéneo de las reclamaciones.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación

1. El presente decreto será de aplicación a los empresarios que desarrollen en la Región de Murcia una actividad empresarial, profesional, comercial o de oficios, realizada en establecimiento mercantil o fuera de éste, incluidas las modalidades de venta a distancia, automática, en subasta pública o a través del comercio electrónico, y que tengan por destinatarios a consumidores o usuarios, de acuerdo con el artículo 2 de la Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia.

2. Las personas que estén obligadas a disponer de hojas o libros de reclamaciones en virtud de una normativa sectorial propia, no derivada expresamente de disposiciones específicas en materia de protección al consumidor, se regirán por la misma.

3.- La utilización de las hojas de reclamaciones reguladas en el presente decreto no excluye la posibilidad que tienen los consumidores y usuarios de formular su reclamación de cualquier otra forma legalmente prevista.

4. En todo caso, no están incluidos en el ámbito de aplicación de este decreto, cuando dispongan de su propio procedimiento de reclamaciones:

· Los profesionales liberales en el ejercicio de las actividades para las que obligatoriamente tengan que estar colegiados, cuando el colegio profesional legalmente reconocido disponga del procedimiento de reclamaciones en el ámbito territorial en el que el profesional presta el servicio, y el profesional esté sujeto al citado procedimiento.

· Los centros de enseñanza que imparten enseñanza reglada y enseñanza ocupacional.

· Los servicios públicos prestados directamente por la Administración Pública y/o organismos públicos dependientes de la misma.

· Los servicios de transporte público de viajeros por carretera y las actividades auxiliares y complementarias del transporte, que tenga establecido un documento de control análogo.

· Los servicios y actividad de la sanidad que tengan normativa específica en la materia.

Artículo 3.- Obligaciones.

Son obligaciones de los empresarios incluidos en el ámbito de aplicación del presente decreto:

a) Tener hojas de reclamaciones a disposición de los consumidores y usuarios en todos sus establecimientos, locales o dependencias abiertas al público, de conformidad a la regulación establecida en el presente decreto.

b) Exhibir en el establecimiento o lugar donde proceda, de modo permanente y perfectamente visible, un cartel en el que figure de forma clara y legible la leyenda "Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor y usuario".

c) Informar a los consumidores y usuarios de la disposición de las hojas de reclamaciones, incluyendo en los lugares o soportes en que realicen la oferta y venta, la leyenda de "Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor y usuario" y el modo de acceder a ellas de manera perfectamente legible.

d) En el caso de los servicios prestados a domicilio, los prestadores de servicios deberán llevar consigo y poner a disposición de los consumidores y usuarios las correspondientes hojas de reclamaciones.

e) La entrega de las hojas de reclamaciones a los consumidores y usuarios será, obligatoria, gratuita e inmediata a su solicitud, aunque no se haya llegado a realizar entrega de bienes ni prestación de servicios alguna. Salvo en los supuestos previstos en los apartados segundo y quinto del artículo 5, las hojas de reclamaciones deben suministrarse en el lugar donde se soliciten o en el lugar identificado como información o atención a los consumidores y usuarios, sin remitir a la persona reclamante a otras dependencias o a oficinas centrales distantes del lugar en el cual se hayan producido los hechos.

Artículo 4.- Hojas de reclamaciones

1. La cumplimentación y presentación de las hojas de reclamaciones se realizará siguiendo las Instrucciones que se recogen en el Anexo I, y que figurarán en el reverso de las hojas de reclamaciones.

2. Las hojas de reclamaciones de consumidores y usuarios, se ajustarán al modelo que se facilita en el Anexo II, constarán de tres ejemplares, uno para el reclamante, otro para el reclamado y otro para la administración. Se admitirán las fotocopias de las hojas de reclamaciones siempre que el empresario o profesional se haga cargo de entregar las fotocopias de la hoja de reclamación rellenada en ese mismo momento, e incluyan las tres hojas el sello original de la empresa.

Artículo 5.- Tenencia de hojas de reclamaciones

1. Las personas que comercialicen productos o bienes o presten servicios a consumidores o usuarios a través de establecimiento físico o ambulante, cuando realicen su actividad mediante varios establecimientos o locales físicamente separados, tendrán hojas de reclamaciones en cada uno de ellos.

2. 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.

3. En el supuesto de personas que realicen, comercialicen o presten servicios fuera de los establecimientos mercantiles, deberán portar y poner a disposición de los consumidores y usuarios hojas de reclamaciones en cada actuación a domicilio, en el centro de trabajo, transporte público o similar.

4. En el caso de prestación de servicios o venta de bienes por Internet, el acceso a las hojas de reclamaciones será vía telemática a través de la página Web de la empresa.

5. Cuando la prestación de servicios o venta de bienes se realice a través de dispositivos automáticos se hará constar en los mismos, de forma perfectamente visible, la sede física, dirección postal o electrónica donde el consumidor pueda tener acceso o solicitar las hojas de reclamaciones.

Artículo 6.- Entrega de hojas de reclamaciones

1. En el supuesto contemplado en el artículo 5.1, la entrega de las hojas deberá realizarse en el propio establecimiento en que sean requeridas o donde se preste el servicio, sin que pueda remitirse a los consumidores y usuarios a establecimientos distintos de aquél en que se encuentren cuando la entrega de las hojas sea exigida para su utilización. El consumidor o usuario podrá exigir dicha entrega a cualquiera de los responsables o empleados del establecimiento. La entrega será obligatoria, inmediata y gratuita.

2. En los supuestos contemplados en el artículo 5 apartados 2 y 5, y si así lo solicitan los consumidores o usuarios, deberán remitir al domicilio señalado por estos, las hojas de reclamaciones en un plazo máximo de tres días hábiles desde que la solicitud de éstos tenga entrada en la empresa.

3.- Cuando el obligado no disponga de hojas de reclamaciones o se negase a su entrega, el consumidor o usuario podrá dirigir la queja, denuncia o reclamación por el medio que considere más adecuado, en una de las Oficinas integradas en la Red Regional de Oficinas de Información al Consumidor y Usuario de la Región de Murcia, o en el órgano autonómico competente en materia de consumo, haciendo constar en ella tales circunstancias.

Artículo 7.- Cartel informativo

1. Todas las personas que deban disponer de hojas de reclamaciones, deberán exhibir en el establecimiento o lugar donde proceda, de modo permanente, un cartel, cuyo modelo se ajustará al establecido en el Anexo nº III.

2. En el cartel informativo deberá figurar la siguiente leyenda en español y en inglés:

"Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor o usuario".

Dicho cartel informativo tendrá un formato mínimo DINA 4, con letra legible de tamaño como mínimo de 1,5 centímetros, salvo en aquellos supuestos de ventas a través de dispositivos automáticos en que se admitirá una reducción de dicho formato y letra, siempre que el mismo sea perfectamente legible.

3. El cartel se colocará en todos y cada uno de los locales físicamente independientes abiertos al público y se situará en la zona de mayor concurrencia de clientela.

4. Cuando se comercialicen o presten servicios a distancia el presupuesto, la factura, o cualquier otro documento contractual que se entregue al consumidor o usuario incluirá en la zona reservada a la firma del cliente, de forma perfectamente legible, información sobre la existencia de hojas de reclamaciones a disposición del consumidor o usuario, indicando la sede física o dirección postal o electrónica donde el mismo podrá, a su elección, tener acceso o solicitar la remisión de las hojas de quejas y reclamaciones.

Artículo 8.- Cumplimentación de las hojas de reclamaciones

1. Antes de su entrega al consumidor o usuario, el reclamado hará constar en las hojas de reclamaciones los datos correspondientes a su identificación (identificación del establecimiento y del prestador del servicio). De igual forma

el reclamante consignará los referidos a su identificación y los hechos en que fundamente su queja, denuncia o reclamación y, en este último caso, la petición o solicitud aducida frente al reclamado. El reclamado hará constar si está o no adherido a la Junta Arbitral de Consumo, y en caso de no estarlo, si acepta la adhesión para esa reclamación en concreto.

2. A continuación, el reclamado podrá hacer constar, en su caso, los hechos en que fundamente su oposición a la queja, denuncia o reclamación planteada, o cualquier otra consideración que estime oportuna.

3. Finalmente, se consignará el lugar, la fecha y la firma de ambas partes, quedando el original y una copia en poder del reclamante y la otra copia en poder del reclamado, quién deberá conservarla a disposición de las autoridades administrativas o sus agentes durante el plazo de un año desde su cumplimentación.

4. En caso de ser fotocopias, admitidas en el artículo 4 del presente decreto, o papel autocopiativo, deberán ser firmadas las tres hojas de reclamaciones por ambas partes, con estampación del sello original de la empresa. El consumidor se quedará igualmente con el original y una copia, quedando en poder del empresario la otra copia. El consumidor deberá entregar el original en una oficina de información al consumidor, o en la Dirección General competente por razón de la materia, para su tramitación.

5. Ambas partes deberán firmar las hojas de reclamaciones. La firma por parte de la empresa titular, dependiente o encargado de la actividad sólo tendrá efectos de acuse de recibo, sin que suponga aceptación de la versión de los hechos ofrecida por la parte reclamante. La negativa a firmar las hojas de reclamaciones por parte del empresario, dependiente o encargado, no invalida ni deja sin efecto la reclamación, debiendo hacer constar dicha circunstancia.

6. Las hojas de reclamaciones obtenidas a través de Internet, deberán ser cumplimentadas aplicando las reglas del presente artículo.

Artículo 9.- Hojas de reclamaciones electrónicas

1. Los consumidores y usuarios podrán optar, para la formulación de sus quejas y reclamaciones, por el uso del sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones ante una entidad adherida al sistema.

2. Para su utilización estará disponible el correspondiente formulario en la página Web de la Consejería competente en materia de consumo, así como en los dispositivos informáticos que el establecimiento pueda poner a disposición de los consumidores y usuarios. Dicho formulario tendrá los mismos campos que las hojas de reclamaciones en soporte papel.

3. La Consejería competente en materia de consumo mantendrá operativo, a través de su página Web, un sistema informático que deje constancia de la realización, autenticidad e integridad de las comunicaciones electrónicas entre las empresas a las que se autorice para la utilización del sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones y los consumidores y usuarios. En dicha página Web aparecerá igualmente el listado de personas titulares de actividades, establecimientos y centros que admitan este tipo de presentación.

Dicho sistema informático deberá ajustarse a lo establecido en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y Decreto 302/2011, de 25 de noviembre, de régimen jurídico de la gestión electrónica de la administración pública de la Región de Murcia y demás leyes complementarias.

4. Las empresas podrán solicitar su adhesión al sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones a la Consejería competente en materia de consumo. En caso de que la entidad disponga de varios establecimientos o centros, indicará en cuales de ellos se podrá utilizar este sistema.

5.- Las quejas o reclamaciones que se formulen a través del sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones seguirán la tramitación prevista en el artículo siguiente.

Artículo 10.- Competencia y tramitación administrativa de las reclamaciones

1. Sin perjuicio de las funciones que en defensa de los consumidores y usuarios corresponden a las asociaciones representativas de los mismos en materia de quejas y reclamaciones, será competente para la tramitación administrativa de las mismas, la Dirección General competente en materia de consumo.

2. Recibida la reclamación, en función del contenido de la misma y de las pretensiones del reclamante, se le dará la tramitación que corresponda, arbitraje, mediación, inspección, procedimiento sancionador o cualquier otro que proceda, según su naturaleza. Si procede, se comunicará al denunciado para que pueda presentar las alegaciones que considere oportunas, comunicando al reclamante las posibles soluciones ofrecidas por la parte reclamada, si las hubiere. Si no se llega a un acuerdo amistoso, se propondrá a las partes la utilización del Sistema Arbitral de Consumo, como medio de resolución de conflictos extrajudicial a través de la Junta Arbitral de Consumo de la Región de Murcia.

3. Si en la reclamación planteada se advierten errores o faltasen datos o documentos relevantes para poder continuar su tramitación, se notificará a la parte reclamante para que en un plazo de diez días hábiles, subsane la deficiencia observada.

4. Cuando en la hoja de reclamaciones se denuncien presuntas infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios, el órgano competente iniciará las acciones pertinentes para la determinación, conocimiento y comprobación de las mismas y, en su caso, la apertura del oportuno procedimiento sancionador, sin perjuicio de las acciones civiles o penales que correspondan.

5. El desistimiento del reclamante o la avenencia de las partes implicarán el archivo de la reclamación.

6. Cuando la reclamación sea presentada por personas residentes en España con motivo de la adquisición de bienes o la contratación de servicios en otro Estado miembro de la Unión Europea o por residentes en otros países de la Unión Europea en relación con bienes adquiridos o servicios contratados en España, la citada reclamación deberá ser remitida, para su tramitación al Centro Europeo del Consumidor en España.

7. La comunicación a la parte reclamada de la iniciación de un procedimiento sancionador interrumpirá el plazo de prescripción de la infracción.

Artículo 11.- Infracciones

El incumplimiento por parte de las personas comprendidas en el ámbito de aplicación del presente decreto, de cualquiera de las obligaciones reguladas anteriormente, se sancionará, en su caso, de conformidad con el régimen de infracciones establecido en las leyes reguladoras de la defensa del consumidor y usuario aplicables.

Disposición transitoria única

Utilización de las hojas de reclamaciones según el Decreto 31/1999, de 20 de mayo, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Región de Murcia.

Las personas físicas o jurídicas comprendidas en el ámbito de aplicación del presente decreto que cuenten con hojas de reclamaciones conforme a formatos aprobados por la Administración con anterioridad a la fecha de su entrada en vigor, podrán continuar utilizándolas, durante los tres meses siguientes a dicha fecha.

Disposición derogatoria primera

Queda derogado el Decreto número 31/1999, de 20 de mayo, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Región de Murcia.

Disposición derogatoria segunda

Quedan derogadas todas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo regulado en el presente decreto.

Disposición final

El presente decreto entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el "Boletín Oficial de la Región de Murcia"

El Presidente en funciones, Juan Bernal Roldán.—El Consejero de Industria, Empresa e Innovación, José Ballesta Germán.

Anexo I

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 éste ultimo 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 consumo. 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.- En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE n.º 298, de 14 de diciembre de 1999), se informa al consumidor y usuario de que los datos recogidos en las hojas de reclamaciones, cumplimentadas voluntariamente por los interesados, se incorporarán a un fichero para su tratamiento automatizado con la finalidad de tramitar la reclamación formulada por el consumidor y usuario.

El responsable del fichero es la Dirección General competente en materia de consumo en la Región de Murcia. El interesado podrá ejercer en cualquier momento su derecho de acceso al fichero y de rectificación, cancelación y oposición, en los términos establecidos en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

ANEXO II

IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMADO

Establecimiento.....

Nombre o razón social.....

Municipio.....**C.P.**.....

Dirección.....

NIF o CIF.....**Teléfono**.....**Fax**.....

E-mail.....**Actividad**.....

El reclamado está adherido a la junta arbitral del consumo.....

Se somete a la junta arbitral de consumo, para esta reclamación.....

IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMANTE

Nombre y apellidos.....

Nacionalidad.....**DNI/ Pasaporte**.....

Municipio.....**C.P**.....**Dirección**.....

.....**Teléfono**.....**Fax**.....**E-mail**.....

OBJETO Y HECHOS MOTIVO DE LA RECLAMACION

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

SOLICITUD

.....

.....

.....

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 RECLAMANTE **FIRMA Y SELLO DEL RECLAMADO**

Advertencia: En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE nº 298, de 14 de diciembre de 1999), se informa al solicitante de la existencia de un fichero para su tratamiento automatizado con la finalidad de tramitar la reclamación formulada por el consumidor y usuario. El responsable del fichero es la Dirección General competente en materia de consumo en la Región de Murcia. El interesado podrá ejercer en cualquier momento su derecho de acceso al fichero y de rectificación, cancelación y oposición, en los términos establecidos en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal

EJEMPLAR PARA EL RECLAMANTE

ANEXO II

IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMADO

Establecimiento.....
....
Nombre o razón social.....
Municipio.....**C.P.**.....
.....
Dirección.....
.....
NIF o CIF.....**Teléfono**.....**Fax**.....
E-mail.....**Actividad**.....
.
El reclamado está adherido a la junta arbitral del consumo.....
Se somete a la junta arbitral de consumo, para esta reclamación.....

IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMANTE

Nombre y apellidos.....
Nacionalidad..... **DNI/ Pasaporte**.....
Municipio.....**C.P**.....**Dirección**.....
.....**Teléfono**.....**Fax**.....**E-mail**.....

OBJETO Y HECHOS MOTIVO DE LA RECLAMACION

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

SOLICITUD

.....
.....
.....

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 RECLAMANTE **FIRMA Y SELLO DEL RECLAMADO**

Advertencia: **Advertencia:** En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE nº 298, de 14 de diciembre de 1999), se informa al solicitante de la existencia de un fichero para su tratamiento automatizado con la finalidad de tramitar la reclamación formulada por el consumidor y usuario. El responsable del fichero es la Dirección General competente en materia de consumo en la Región de Murcia. El interesado podrá ejercer en cualquier momento su derecho de acceso al fichero y de rectificación, cancelación y oposición, en los términos establecidos en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal

EJEMPLAR PARA EL RECLAMADO

ANEXO II

IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMADO

Establecimiento.....

Nombre o razón social.....

Municipio.....**C.P.**.....

Dirección.....

NIF o CIF.....**Teléfono**.....**Fax**.....

E-mail.....**Actividad**.....

El reclamado está adherido a la junta arbitral del consumo.....

Se somete a la junta arbitral de consumo, para esta reclamación.....

IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMANTE

Nombre y apellidos.....

Nacionalidad.....**DNI/ Pasaporte**.....

Municipio.....**C.P**.....**Dirección**.....

.....**Teléfono**.....**Fax**.....**E-mail**.....

OBJETO Y HECHOS MOTIVO DE LA RECLAMACION

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

SOLICITUD

.....

.....

.....

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 RECLAMANTE **FIRMA Y SELLO DEL RECLAMADO**

Advertencia: En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE nº 298, de 14 de diciembre de 1999), se informa al solicitante de la existencia de un fichero para su tratamiento automatizado con la finalidad de tramitar la reclamación formulada por el consumidor y usuario. El responsable del fichero es la Dirección General competente en materia de consumo en la Región de Murcia. El interesado podrá ejercer en cualquier momento su derecho de acceso al fichero y de rectificación, cancelación y oposición, en los términos establecidos en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal

EJEMPLAR PARA LA ADMINISTRACIÓN

Anexo III

Existen Hojas de Reclamaciones
a disposición del consumidor o usuario
Complaint sheets are available
at the customer's service
Región de Murcia
www.murciaconsumo.com