Oficina Insular de Información al Consumidor y Usuario

C/Doctor Fleming, 1 - 35600 Puerto del Rosario - Tfno: 928862300 – Correo electrónico: consumo@cabildofuer.es

HOJA DE RECLAMACIÓN

Datos de la persona reclamante

Nombre y apellidos	DNI/NIE/Pasaporte
Domicilio (a efectos de notificaciones)	
Localidad	Código postal
Municipio	Provincia
Teléfono	Correo electrónico

Datos del establecimiento o entidad a la que reclama

Nombre y apellidos	CIF
Domicilio	
Localidad	Código postal
Municipio	Provincia
Teléfono	Correo electrónico

Justificante reclamación previa al Servicio de Atención a la Clientela (SAC)

Medio ☐Telefónico ☐Postal ☐Correo electrónico ☐SMS ☐Otros:	Fecha

Declaro responsablemente que he intentado sin éxito presentar reclamacion ante el SAC (marque lo que proceda)

☐No me han facilitado información relativa al SAC
☐Me he dirigido al SAC pero no me han facilitado el justificante de presentación.
☐Otro: _____

Constituye causa de inadmisión de la reclamación el no haberla presentado previamente ante el SAC de la persona empresaria o cuando, habiendo intentado dicha presentación, sin éxito, no justifique ante la Administración el intento de presentación. (Decreto 90/2023, de 25 de mayo, por el que se regulan los Servicios de Atención a la Clientela).

Exposición de los hechos (Redacte de forma clara y concisa los hechos que motivan la reclamación/queja/denuncia)

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Solicita (En caso de reclamación, concrete qué pretende obtener de la empresa contra la que reclama)

Firma:

Información al consumidor

- **Reclamación:** petición que realiza la persona consumidora o usuaria solicitando el cumplimiento de una obligación contractual o cualquier otra pretensión relacionada con la compra de un bien o con la prestación de un servicio. La reclamación da lugar a una mediación. En caso de no llegarse a un acuerdo satisfactorio para el consumidor, éste tendrá que acudir a la jurisdicción Civil o a las Juntas Arbitrales de Consumo.
- **Queja:** la manifestación de disconformidad o malestar que realiza la persona consumidora o usuaria, con ocasión de la compra de un bien o la prestación de un servicio, en virtud de la cual, sin alegar ninguna otra pretensión, expone unos hechos cuyo conocimiento conviene a la persona empresaria con la finalidad de mejorar la calidad de los bienes y servicios.
- **Denuncia:** la puesta en conocimiento de la Administración de la existencia de un hecho que pudiera ser constitutivo de una infracción administrativa en materia de consumo. En este caso, no es necesario reclamación previa ante el SAC.
- Se acompañará a la reclamación la documentación acreditativa de la relación contractual y cuantos documentos o pruebas sirvan para el mejor enjuiciamiento de los hechos que han motivado el conflicto, así como el justificante de la presentación de la reclamación previa ante el SAC y la contestación recibida, en su caso.

CLAUSULA INFORMATIVA PROTECCIÓN DE DATOS

En cumplimiento de lo dispuesto en la vigente normativa de protección de datos personales, se informa que el Responsable del tratamiento de los datos recabados a través del formulario así como otra documentación que pueda ser adjuntada es el Cabildo Insular de Fuerteventura que se realizan a través de la Oficina Insular de Información al consumidor y usuario, con la finalidad de tramitar la reclamación, queja y/o denuncia en materia de consumo o realizar gestiones de mediación.

En caso de aportar datos personales de terceras personas, el firmante de la solicitud declara que estos son ciertos y que se ha informado y obtenido el consentimiento para el tratamiento de sus datos por parte de la Oficina Insular de información al consumidor, eximiendo al Cabildo de Fuerteventura de cualquier responsabilidad por dicho incumplimiento. La base jurídica del tratamiento es el cumplimiento de una obligación legal y/o el interés público o el ejercicio de poderes público.

En función de la solicitud realizada, están prevista las cesiones o comunicaciones que sean necesarias para su correcta gestión a entidades privadas o a entidades públicas competentes en la materia, al Centro Europeo del Consumidor, así como en los supuestos previsto en la Ley.

Los datos se conservarán el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que se recaban y para determinar las posibles responsabilidades que pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los mismos.

La persona interesada puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad y a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado, a través del registro de entrada del Cabildo Insular de Fuerteventura con dirección Primero de Mayo, 39, 35600, Puerto del Rosario, a través de la sede electrónica https://sede.cabildofuer.es o en los registros regulados en el art. 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Publicas, debiendo aportar copia del documento que acredite su identidad. Si considera que el ejercicio de sus derechos no ha sido debidamente atendido puede presentar reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos accediendo a la sede electrónica https://www.aepd.es. Dato de contacto del Delegado de Protección de Datos: dpd@cabildofuer.es. Mas información en la pagina web www.cabildofuer.es