XUNTA DE GALICIA
CONSELLERÍA DE ECONOMÍA, EMPREGO E INDUSTRIA

ANEXO I

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO
RECLAMACIÓN/RECLAMACIÓN Y DENUNCIA EN MATERIA DE CONSUMO	**CO401A**	**RECLAMACIÓN/ DENUNCIA**

DATOS DE LA PERSONA QUE RECLAMA O DENUNCIA

NOMBRE/RAZÓN SOCIAL | PRIMER APELLIDO | SEGUNDO APELLIDO | NIF

TIPO | NOMBRE DE LA VÍA | NÚM. | BLOQ. | PISO | PUERTA

PARROQUIA | LUGAR

CÓDIGO POSTAL | PROVINCIA | AYUNTAMIENTO | LOCALIDAD

TELÉFONO | FAX | TELÉFONO MÓVIL | CORREO ELECTRÓNICO

Y, EN SU REPRESENTACIÓN (deberá acreditarse la representación fehaciente por cualquier medio válido en derecho)

NOMBRE/RAZÓN SOCIAL | PRIMER APELLIDO | SEGUNDO APELLIDO | NIF

DATOS A EFECTOS DE NOTIFICACIÓN

Notifíquese a: ◯ Persona o entidad reclamante o denunciante ◯ Persona o entidad representante

Se enviarán avisos de la puesta a disposición de la notificación al correo electrónico y/o teléfono móvil facilitados a continuación:

TELÉFONO MÓVIL | CORREO ELECTRÓNICO

ELECCIÓN DEL MEDIO DE NOTIFICACIÓN PREFERENTE

Las personas obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con la Administración deberán optar, en todo caso, por la notificación por medios electrónicos sin que sea válida para ellas, ni produzca efectos, una opción diferente.

◯ **Electrónica** a través del Sistema de notificación electrónica de Galicia-Notifica.gal, https://notifica.xunta.gal. Solo se podrá acceder a la notificación con el certificado electrónico asociado al NIF de la persona indicada.

◯ **Postal** (cubrir la dirección postal solo si es distinta de la indicada anteriormente)

Las notificaciones que se practiquen en papel estarán también a disposición de la persona indicada anteriormente en el Sistema de notificación electrónica de Galicia-Notifica.gal, para que pueda acceder a su contenido de forma voluntaria.

TIPO | NOMBRE DE LA VÍA | NÚM. | BLOQ. | PISO | PUERTA

PARROQUIA | LUGAR

CÓDIGO POSTAL | PROVINCIA | AYUNTAMIENTO | LOCALIDAD

DATOS DE LA EMPRESA RECLAMADA

El nombre o razón social es obligatorio y puede consultarlo en la factura, ticket de compra, contrato...

NOMBRE/RAZÓN SOCIAL | NIF

DIRECCIÓN

CÓDIGO POSTAL | PROVINCIA | AYUNTAMIENTO

TELÉFONO | CORREO ELECTRÓNICO

ANEXO I
(continuación)

SOBRE LA RECLAMACIÓN PRESENTADA A LA EMPRESA

Presenté la reclamación:	◯ En la hoja de reclamación de la empresa ◯ En el impreso de reclamación del asistente del IGCC ◯ Otro documento de reclamación

En el caso de presentar la reclamación a la empresa en el asistente del Instituto Gallego del Consumo y de la Competencia, indique los siguientes datos del impreso:

NÚMERO DE IMPRESO	NIF DE LA PERSONA RECLAMANTE	FECHA DE PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN

En el caso de no presentar la reclamación a la empresa, con carácter previo a esta, detalle a continuación el motivo por el cual no lo hizo:

SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE

Acepto la realización de un arbitraje de consumo para solucionar el problema	◯ SÍ ◯ NO
Lugar de preferencia de la realización del arbitraje	
Antes de resolverse mediante arbitraje deseo que desde el Instituto Gallego del Consumo y de la Competencia se busque un acuerdo amistoso previo ante la empresa	◯ SÍ ◯ NO
La empresa/profesional, en su contestación, aceptó la realización de un arbitraje	◯ SÍ ◯ NO ◯ No contestó
Acepto que las comunicaciones se realicen al correo electrónico indicado	◯ SÍ ◯ NO

INFORMACIÓN DEL HECHO

Indicar el lugar de los hechos reclamados (establecimiento comercial, domicilio particular de tratarse de un servicio a domicilio, etc.). Si los hechos se produjeron a través de internet, indicar la página web. Igualmente se deberá indicar la fecha en la que se produjo el problema, indicando día, mes y año.

LUGAR	WEB

FECHA	ASUNTO	MOTIVO

ANEXO I
(continuación)

INFORMACIÓN DEL HECHO (continuación)

DESCRIPCIÓN DEL HECHO
Se precisará lo más claramente posible el hecho sucedido, especificando si se trató de una falta de entrega del producto, de una falta de prestación del servicio solicitado, retraso en la prestación o entrega, incumplimiento de una oferta, etc.

SOLICITUD
Se indicará claramente lo que pretende obtener con la reclamación, indicando lo que solicita (reparación del producto o del servicio, devolución de todo/parte del precio abonado, anulación/rescisión del contrato, ejecución de la garantía, cumplimiento de una oferta, etc).

CUANTÍA DE LA CONTROVERSIA: ◯ Menos de 300€ ◯ Más de 300€

☐ **DENUNCIA**
Deberá marcarse cuando, además de presentar la reclamación, se pretenda la puesta en conocimiento de la Administración pública de los hechos anteriores por si pudiera suponer una vulneración de los derechos de los consumidores.

DOCUMENTACIÓN QUE SE PRESENTA O YA PRESENTADA CON ANTERIORIDAD

☐ Reclamación hecha ante la empresa			
☐ Contestación de la empresa			
☐ Contrato			
☐ Justificantes: facturas, tickets, etc			
☐ Otros documentos (descripción del documento):			
	ÓRGANO	CÓD. PROC.	AÑO
☐ Poder suficiente de la persona representante y firmante de la solicitud para actuar en nombre de la persona interesada, en su caso			

COMPROBACIÓN DE DATOS

Los documentos relacionados serán objeto de consulta a las administraciones públicas. En caso de que las personas interesadas se opongan a esta consulta, deberán indicarlo en la casilla correspondiente y aportar una copia de los documentos.	ME OPONGO A LA CONSULTA
DNI/NIE de la persona reclamante o denunciante	☐
NIF de la entidad reclamante o denunciante	☐
DNI/NIE de la persona representante	☐

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Responsable del tratamiento	Xunta de Galicia. Consellería o entidad a la que se dirige esta solicitud, escrito o comunicación.
Finalidades del tratamiento	La tramitación administrativa que se derive de la gestión de este formulario y la actualización de la información y contenidos de la Carpeta ciudadana.
Legitimación para el tratamiento	El cumplimiento de una tarea en interés público o el ejercicio de poderes públicos según la normativa recogida en el formulario, en la página https://www.xunta.gal/informacion-xeral-proteccion-datos y en la ficha del procedimiento en la Guía de procedimientos y servicios. Consentimiento de las personas interesadas, cuando corresponda.
Personas destinatarias de los datos	Las administraciones públicas en el ejercicio de sus competencias, cuando sea necesario para la tramitación y resolución de sus procedimientos o para que las personas interesadas puedan acceder de forma integral a la información relativa a una materia.
Ejercicio de derechos	Las personas interesadas podrán acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como ejercer otros derechos a través de la sede electrónica de la Xunta de Galicia o en los lugares y registros establecidos en la normativa reguladora del procedimiento administrativo común.
Contacto delegado de protección de datos y más información	https://www.xunta.gal/proteccion-datos-persoais
Actualización normativa: en el caso de existir diferentes referencias normativas en materia de protección de datos personales en este procedimiento, prevalecerán en todo caso aquellas relativas al Reglamento general de protección de datos.	

LEGISLACIÓN APLICABLE

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.

Ley 2/2012, de 28 de marzo, gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias.

Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de arbitraje.

Real decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Resolución de 3 de abril de 2020 por la que se aprueban los formularios normalizados para la presentación en la sede electrónica de reclamaciones y denuncias en materia de consumo (códigos de procedimiento CO401A y CO401B).

FIRMA DE LA PERSONA RECLAMANTE O DENUNCIANTE O REPRESENTANTE

Lugar y fecha

_____ , _____ de _____ de _____