

ANEXO

**MODELO OFICIAL DE LAS HOJAS DE RECLAMACIONES**

**INSTRUCCIONES**

El consumidor, para dar curso a la reclamación, deberá remitir el original de la Hoja de Reclamación, de color blanco, a la dirección reflejada en el encabezamiento, conservando la copia verde en su poder y entregando la de color rosa a la persona responsable del establecimiento.

Esta reclamación se tramita por vía administrativa, no garantiza el carácter indemnizatorio y no interrumpe los plazos para el ejercicio de las acciones judiciales, en su caso.

Para facilitar el esclarecimiento de los hechos, se aconseja al denunciante cumplimentar la hoja de reclamación antes de abandonar el establecimiento y remitir la queja en el plazo máximo de un mes a las autoridades competentes, uniendo a la reclamación cuantas pruebas y documentos sirvan para el mejor conocimiento de los hechos, especialmente el resguardo de la factura.

Los datos que se recogen se tratarán informáticamente o se archivarán con el consentimiento del ciudadano, quien tiene derecho a decidir quién puede tener sus datos, para qué los usa, solicitar que los mismos sean exactos y que se utilicen para el fin que se recogen, con las excepciones contempladas en la legislación vigente. Para cualquier cuestión relacionada con esta materia puede dirigirse al teléfono de información administrativa 010.

La utilización de las hojas de reclamaciones no excluye la posibilidad de formular su reclamación de cualquier otra forma legalmente prevista.

**INSTRUCTIONS**

The consumer should send the white copy of the complaint form to the authority addressed above.

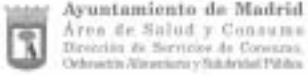
This complaint form does not guarantee either refunds or compensations. It goes through regional government proceedings and does not interrupt the terms to start other legal actions.

To help the regional authority, it is advisable to fill in this form before leaving the business premises and to send it to the address printed on the upper corner of this form before leaving the business premises and to send it to the address printed on the upper corner of this form within a month after fulfilling the complaint form. You ought to provide evidence and documents. Invoices and bills are usually required.

Your personal data will be recorded according to the Spanish law. Every consumer has the right to choose who may have their data and to know what are they used for. Should you have any other question, please ring at 010.

The use of this complaint form doesn't exclude the possibility of undertaking other form of legal actions.

**MODELO OFICIAL DEL CARTEL ANUNCIADOR  
DE LAS HOJAS DE RECLAMACIONES**



**EXISTEN**  
*THERE ARE*

**HOJAS DE RECLAMACIONES**  
*OFICIAL COMPLAINTS FORM*  
**A DISPOSICIÓN DEL CONSUMIDOR**  
*AT THE CONSUMERS REQUEST*  
(Decreto 153/2001, de 13 de septiembre)

NOTAS ACLARATORIAS

NORMATIVA APLICABLE



**MODELO OFICIAL DE AUTOEVALUACION**

**PLAN de AUTOEVALUACION DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES**

QUESTIONARIO DE AUTOEVALUACION DE LAS CONDICIONES HIGIENICO-SANITARIAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES

**DATOS IDENTIFICATIVOS:**

NOMBRE Y DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN DEL SERVICIO COMERCIAL: \_\_\_\_\_

CIUDAD: \_\_\_\_\_

PROVINCIA: \_\_\_\_\_

ACTIVIDAD: \_\_\_\_\_

FECHA DE: \_\_\_\_\_

**INDICADORES DE CALIDAD DE AUTOEVALUACION**

1	1	1
2	2	2
3	3	3
4	4	4
5	5	5
6	6	6
7	7	7
8	8	8
9	9	9
10	10	10
11	11	11
12	12	12
13	13	13
14	14	14
15	15	15
16	16	16
17	17	17
18	18	18
19	19	19
20	20	20
21	21	21
22	22	22
23	23	23
24	24	24
25	25	25
26	26	26
27	27	27
28	28	28
29	29	29
30	30	30
31	31	31
32	32	32
33	33	33
34	34	34
35	35	35
36	36	36
37	37	37
38	38	38
39	39	39
40	40	40
41	41	41
42	42	42
43	43	43
44	44	44
45	45	45
46	46	46
47	47	47
48	48	48
49	49	49
50	50	50
51	51	51
52	52	52
53	53	53
54	54	54
55	55	55
56	56	56
57	57	57
58	58	58
59	59	59
60	60	60
61	61	61
62	62	62
63	63	63
64	64	64
65	65	65
66	66	66
67	67	67
68	68	68
69	69	69
70	70	70
71	71	71
72	72	72
73	73	73
74	74	74
75	75	75
76	76	76
77	77	77
78	78	78
79	79	79
80	80	80
81	81	81
82	82	82
83	83	83
84	84	84
85	85	85
86	86	86
87	87	87
88	88	88
89	89	89
90	90	90
91	91	91
92	92	92
93	93	93
94	94	94
95	95	95
96	96	96
97	97	97
98	98	98
99	99	99
100	100	100

Logo of Ayuntamiento de Madrid, Área de Salud y Consumo.

**MODELO OFICIAL DE DISTINTIVO DE ESTABLECIMIENTO  
ADHERIDO AL PLAN DE AUTOEVALUACION**



**MODELO OFICIAL DE DISTINTIVO DE ESTABLECIMIENTO DE CALIDAD. CODIGO DE BUENAS PRACTICAS COMERCIALES**

