INSTRUCCIONES

La presente hoja de reclamaciones es el medio que las Administraciones Públicas ponen a disposición de las personas consumidoras y usuarias, con el fin de que puedan formular sus reclamaciones, quejas y denuncias en el ámbito de las relaciones de consumo en el territorio de la Comunidad Autónoma de Canarias, en aplicación de los mecanismos extrajudiciales de resolución de controversias y de disciplina de mercado contempladas en la Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias y de conformidad con lo previsto en el Decreto 90/2023, de 25 de mayo, por el que se regulan los Servicios de Atención a la Clientela, las características y el procedimiento de obtención de las hojas de reclamaciones y su tramitación administrativa en las relaciones de consumo.

La persona encargada del establecimiento deberá entregar a los clientes las hojas de reclamaciones cuando éstos la soliciten y facilitarles las explicaciones y datos necesarios para su adecuada cumplimentación por la persona consumidora o usuaria.

PRESENTACIÓN PREVIA DE LA RECLAMACIÓN ANTE EL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA

La persona consumidora o usuaria con **carácter previo,** a la presentación de la hoja de reclamaciones ante la Administración, debe dirigirse al **servicio de atención a la clientela** de la persona empresaria, para trasladarle su reclamación, que le atenderá por **cualquier medio** a elección de aquélla, ya sea de forma presencial -en el propio establecimiento- o, a distancia – mediante atención telefónica, correo electrónico, dirección postal, entre otros-, y le entregará una **clave identificativa y un justificante por escrito de la presentación de esta reclamación previa**, en papel o en cualquier otro soporte duradero para su constancia. La persona empresaria dará **respuesta a la reclamación** recibida en el plazo más breve posible, y en todo caso, en el **plazo máximo de un mes** desde su presentación, salvo que la normativa específica o sectorial que resulte de aplicación establezca un plazo diferente.

PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN ANTE LA ADMINISTRACIÓN COMPETENTE

Recibida la respuesta a la reclamación previa por parte del servicio de atención a la clientela de la persona empresaria sin que ésta se haya resuelto de forma satisfactoria o transcurrido el plazo de un mes sin haber recibido respuesta alguna, la persona consumidora o usuaria presentará la hoja de reclamaciones debidamente cumplimentada en la **Oficina de Información al Consumidor correspondiente a su municipio o en su isla**, o en caso de **no existir ésta,** se remitirá directamente a la **Dirección General de Comercio y Consumo** del Gobierno de Canarias, mediante su presentación en cualquiera de los registros previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas o electrónicamente a través de la sede electrónica del órgano correspondiente.

Se deberá aportar junto con la hoja de reclamación, cuantas pruebas o datos puedan contribuir al mejor enjuiciamiento de los hechos objetos de reclamación. En todo caso, se acompañara documento que acredite la relación de consumo (factura, contrato..), así como el justificante de la presentación de la reclamación previa ante el servicio de atención a la clientela de la persona empresaria y la contestación recibida, en su caso. Se le advierte que constituye una **causa de inadmisión de la reclamación** el no haber presentado previamente la reclamación ante el Servicio de atención al cliente de la persona empresaria o cuando, habiendo intentado dicha presentación previa sin éxito, no justifique ante la Administración el intento de presentación.

Una vez recibida la reclamación por la Administración competente, se procederá en su caso, a su **mediación**. La mediación es un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos entre las personas consumidoras y las empresas o profesionales, elegido y aceptado por ambas partes, y con relación a sus derechos reconocidos como personas consumidoras y usuarias, sin necesidad de acudir a los Juzgados y Tribunales, en el que interviene una persona mediadora que orienta y asiste a las partes para llegar a una acuerdo satisfactorio para las mismas. En caso de no llegar a un acuerdo satisfactorio para el consumidor, éste tendrá que acudir a la jurisdicción civil o al procedimiento extrajudicial del sistema arbitral de consumo.

INSTRUCTIONS

This complaint form is the means that the Public Administration Services make available to consumers and users, with the purpose of enabling them to formulate their claims and complaints in the field of consumer relations in the territory of the autonomous region of the Canary Islands, in application of the extrajudicial dispute resolution and market discipline mechanisms contemplated in Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias and in accordance with the provisions of Decreto 90/2023, de 25 de mayo, por el que se regulan los servicios de atención a la clientela, las características y el procedimiento de obtención de las hojas de reclamaciones y su tramitación administrativa en las relaciones de consumo.

The person in charge of the business must hand out complaint forms to the customers when they request them and provide them with the necessary explanations and information for their proper completion by the consumer or user.

PRIOR SUBMISSION OF THE COMPLAINT TO THE CUSTOMER SERVICE DEPARTMENT

Prior to the submission of the complaint form to the appropriate administrative authority, the consumer or user must contact the customer service department of the claimed business person to communicate his/her complaint, that will handle it by any means, either in person —in the business premises— or remotely —by telephone, e-mail, postal address, among others—, at the choice of the business person, and will provide the consumer or user with an **identification code and written proof of the submission** of said prior complaint, on paper or on any other durable medium to keep a record of it. The claimed business person shall respond to the complaint as soon as possible, and in any case, within a **maximum period of one month** from its submission, unless the specific or sectoral regulations applicable establish a different term.

SUBMISSION OF THE COMPLAINT TO THE APPROPRIATE ADMINISTRATIVE AUTHORITY

In the event of receiving an unsatisfactory response to the previous complaint from the customer service department of the business person or if the period of one month has elapsed without having received any response, the consumer or user shall submit the duly completed complaint form to the **Consumer Information Office** corresponding to his/her municipality or island**, or if there is no such office,** it will be sent directly to the **Dirección General de Comercio y Consumo of the Canary Islands Government,** by submitting it to any of the registries provided for in Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, or electronically through the electronic office of the corresponding body.

It must be provided, together with the complaint form, any evidence or data that may contribute to a better assessment of the facts that are the object of the complaint. In any case, a document proving the consumer relationship (invoice, contract, etc.) must be attached, as well as proof of the prior submission of the complaint to the customer service department of the business person and the response received, if applicable. It should be noted that it constitutes a reason for inadmissibility of the claim not having previously submitted it to the customer service department of the business person or when having attempted the prior submission without success, said attempt is not justified to the administrative authority. Upon receipt of the complaint by the competent administrative authority, it will be submitted, where appropriate, to mediation. Mediation is an extrajudicial dispute resolution procedure between consumers and companies or professionals concerning their recognised rights as consumers and users, chosen and accepted by both parties and not requiring litigation before the Courts of Law, in which a mediator guides and assists the parties so that a satisfactory agreement can be reached. Failure to reach an agreement satisfactory to the consumer will result in the consumer having recourse to the Civil Courts of Law or to the extrajudicial procedure of the consumer arbitration system.

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	
Epígrafe del tratamiento	Asuntos generales en materia de Comercio y Consumo
Responsable	Dirección General de Comercio y Consumo de la Consejería de Economía, Industria, Comercio y Autónomos.
Finalidad	Gestión de los expedientes generales tales como los relativos a la información y atención ciudadana, sugerencias, modernización administrativa, transparencia.
Derechos de personas afectadas	Acceder, rectificar y suprimir los datos, oponerse al tratamiento y solicitar la portabilidad de los mismos y la limitación de éstos.
Información adicional	Puede consultarla en la siguiente página web:https://www.gobiernodecanarias.org/administracionespublicas/tratamientodedatos/tratamientos/turic/dgcc/

En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:
0L9-tV7NMAY8TnEYJXiWVVs5X906Ra17-

El presente documento ha sido descargado el 11/04/2024 - 22:03:52