

INSTRUCCIONES/ INSTRUCTIONS

1. Es **obligatoria y gratuita** la entrega de las hojas de reclamaciones a los consumidores y usuarios que las soliciten. La empresa tiene que consignar sus datos antes de su entrega al consumidor incluyendo el NIF.

The delivery of the complaint forms to claimant consumers and users is **mandatory and free**. The company must record the complete its data with special reference to the NIF before delivery.

2. El consumidor deberá cumplimentar la hoja de reclamaciones con sus datos personales, relato de los hechos que motivan la reclamación concretando el objeto de su pretensión y su firma, debiendo el responsable o un empleado del establecimiento firmar o sellar la hoja y consignar los datos del mismo.

The consumer must fill the complaint form with their personal details, account of the facts that motivate the claim, specifying the object of desire, and his signature. The person responsible or an employee of the business also must sign or seal the sheet and fill the company data.

3. El establecimiento reclamado deberá dar respuesta por escrito al consumidor o usuario en el plazo de diez días hábiles, contados desde la recepción de la hoja de reclamaciones, salvo que la complejidad del asunto justifique un plazo mayor, que no podrá exceder de un mes desde la presentación de la hoja de reclamaciones. Una vez transcurrido el plazo señalado sin contestación de la empresa o en caso de no satisfacer su contenido la pretensión del consumidor, éste podrá presentar la hoja de reclamaciones con la factura, justificante de pago, contrato, folletos informativos, documento de garantía o cuantas pruebas o documentos sirvan para acreditar y facilitar la valoración de los hechos ante la Dirección General competente en materia de consumo, a través de cualquiera de los lugares a que hacen referencia el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. La falta de contestación de la empresa podrá ser constitutiva de infracción administrativa.

The required establishment must give a written response to the consumer or user within the term of ten working days which will be counted from the receipt of the complaint forms, unless the complexity of the issue justifies a longer period. This period may not exceed one month from the delivery of the complaint forms. Once this period has expired, the company does not respond or the issue has not resolved, the consumer or user will be able to submit the sheet with the evidence or data that may contribute to clarify the facts (invoices, contracts, vouchers...), to the Competent Body in this matter, through any of the places referred in the article 16.4 of the Law 39/2015, 1th October, of Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. The absence of a response within the set time limit may be considered an infraction.

4. El organismo de la Administración competente en materia de protección de los consumidores y usuarios informará al consumidor de la tramitación dada a las reclamaciones que se presenten ante la misma.

The competent body of the public administration on consumer law must acknowledge receipt of the complaint form and inform the consumer of the procedure taken.

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL *BASIC INFORMATION ON PROTECTION OF PERSONAL DATA (Only in Spanish)*

En cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantías de los Derechos Digitales), se informa:

Tratamiento	Reclamaciones en materia de Consumo en el ámbito de Cantabria.
Responsable del tratamiento	Director/a General de Comercio y Consumo, con domicilio en Calle Albert Einstein nº 4, 39011 Santander (Cantabria).
Finalidad	Resolver las reclamaciones presentadas por los consumidores y usuarios para la protección de sus derechos legalmente reconocidos.
Legitimación	El tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de éste de medidas precontractuales. El tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable de tratamiento.
Destinatarios	Los datos personales facilitados en este formulario, en su caso y exclusivamente para operaciones relacionadas con la finalidad antes indicada, podrán comunicarse a los siguientes encargados del tratamiento: Datos especialmente protegidos: Firma. Datos identificativos: Nombre, NIF, Dirección postal, teléfono, correo electrónico. Datos económicos o financieros: Contratos, facturas de compras de bienes o prestación de servicios.
Derechos	Acceso, rectificación, supresión y el resto de derechos que se explican en la información adicional.
Información adicional	Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en la siguiente página web: www.dgicc.cantabria.es/proteccion-de-datos