

# ¿Tienes dudas?



Contacta para cualquier incidencia con el servicio:



**900 900 722** (Teléfono gratuito para operadores nacionales /FREE only Spanish mobile phone operators. Check out with your mobile operator)



Plaza San Francisco, Edificio Laredo

Horario de invierno

Lunes - Jueves 10:00h -14:00h / 15:00h-19.00h Viernes 9:00h a 16:00h

Horario de verano (julio y agosto)

Lunes -Jueves 8:00h a 16:00h Viernes 8:00h a 15:00h



@Sevicioficial

## Formulario de reclamación oficial

1

Descarga el formulario

2

Rellena el documento

3

Envíalo cumplimentado al email [cyclocity.es@jcdecaux.com](mailto:cyclocity.es@jcdecaux.com)

## Resolución de Litigios en línea

Accede a la plataforma de resolución de litigios en línea (RLL)

Acceder

# JUNTA DE ANDALUCÍA

CÓDIGO IDENTIFICATIVO

Nº REGISTRO, FECHA Y HORA

## INSTRUCCIONES

### Si es usted la persona consumidora o usuaria que reclama:

- 1º. Rellene todos sus campos de la Hoja.
- 2º. Entregue la Hoja a la empresa o profesional para que rellene sus datos, la firme y la selle. Deberá devolverle dos copias (el "Ejemplar para la Administración" y el "Ejemplar para la parte reclamante").
- 3º. Espere a que la empresa o profesional le responda. Tiene diez días hábiles para hacerlo.
- 4º. Si la empresa o profesional no le responde o la respuesta no le satisface presente el "Ejemplar para la Administración" a través de un registro público, presencial o electrónico, dirigido al Servicio Público de Consumo más próximo a su domicilio acompañándolo de copias de la factura o justificante de pago, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y cuantas pruebas o documentos sirvan para facilitar la valoración de los hechos.

### Si usted es la persona empresaria o profesional a la que le presentan una reclamación:

- 1º. Entregue la Hoja de Quejas y Reclamaciones inmediata y gratuitamente a quien se lo solicite y en el mismo lugar. Recuerde que la persona reclamante no tiene porqué ser cliente ni existe obligación de rellenarla dentro del establecimiento.
- 2º. Rellene sus datos. Firme y selle la Hoja. Quédese con el "Ejemplar para la parte reclamada" y devuelva los otros dos.
- 3º. Escriba una carta de respuesta directamente a la persona reclamante antes de que transcurran diez días hábiles. En dicho escrito debe proponer una solución a la queja o reclamación planteada o, en su caso, justificar la imposibilidad de solución. Asimismo deberá manifestar expresamente si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo, así como si se somete o no a alguna entidad de resolución alternativa de litigios de consumo (Oficina de Información a la Persona Consumidora, Junta Arbitral de Consumo, Servicio de Consumo de una Administración Pública, entidad de resolución de litigios de consumo notificada a la Comisión Europea...) informando, en todo caso, de la dirección postal y electrónica de una entidad que sea competente para conocer de la reclamación.

## ¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE UNA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES?

- Una Hoja de Quejas y Reclamaciones es un formulario mediante el cual una persona consumidora pone en conocimiento de una empresa o profesional la disconformidad o insatisfacción con un producto o servicio. De esta manera se facilita que el conflicto se solucione directamente entre ellas y que no vuelva a repetirse. Sólo si esto no ha sido posible la persona reclamante tiene la opción de presentar la Hoja a la Administración de Consumo más cercana para que analice su caso, proponga una solución, informe de los mecanismos de resolución alternativa como la mediación o el arbitraje de consumo así como de los derechos que le asisten por si desea acudir a la vía judicial. Pero tanto la solución o mecanismos de mediación o arbitraje propuestos son voluntarios y deben ser aceptados por ambas partes, no pudiendo imponerse.
- Adicionalmente, si a través de los hechos relatados y la documentación aportada, la Administración considera que se ha podido cometer una infracción administrativa en materia de consumo, realizará las comprobaciones e inspecciones oportunas y, en su caso, incoará el correspondiente expediente sancionador.

## PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:

- a) El Responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud y Familias cuya dirección es Avenida de la Innovación, s/n, C.P. 41071, Sevilla.
- b) Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica [dpd.csalud@juntadeandalucia.es](mailto:dpd.csalud@juntadeandalucia.es)
- c) Los datos personales que nos proporciona son necesarios para tramitar el procedimiento de hojas de quejas y reclamaciones cuya finalidad es la resolución del conflicto de consumo a través de la mediación, cuya base jurídica es el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- d) Los datos de carácter personal no serán objeto de cesión, pero si podrán ser objeto excepcionalmente de transferencia internacional siempre que sea necesaria para la tramitación de la resolución.
- e) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento, como se explica en la información adicional.

La información adicional detallada, así como el formulario para la reclamación y/o ejercicio de derechos se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica: <http://www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos>

## HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

### Complaints Sheet

(Código procedimiento: 2634)

1	DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / Complainant's details				
Nombre:	Apellidos:	Teléfono:	Sexo:	Edad:	
Name(s)	Surname	Phone:	Sex	Age	
DNI o Pasaporte:	Nacionalidad:	Profesión:	CCAA:		
ID / Passport No.	Nationality	Occupation	Region		
Dirección:	Municipio:	Provincia:	Cód. Postal:		
Address	Town	Province / Country	Post Code		
Correo electrónico:					
email					

2	EMPRESA O PROFESIONAL / Company or profesional's details			
Razón social:				NIF
Company name				Tax code
Actividad:	Dirección:			
Company activity	Address			
Teléfono:	Municipio:	Provincia:	Cód. Postal:	
Phone	Town	Province / Country	Post Code	
Correo electrónico:				
email				

3	DESCRIPCIÓN DEL HECHO / Description of the complaint		
Fecha:	Lugar:	N.º factura, vuelo, otros:	
Date	Place	Invoice n.º, flight n.º, others	
¿Qué ha ha ocurrido?:			
What happened?:			

4	PRETENSIÓN / Claim													
<input type="checkbox"/>	Una compensación de	€	<input type="checkbox"/>	Una disculpa	<input type="checkbox"/>	Nuevo producto o servicio	<input type="checkbox"/>	Reparación	<input type="checkbox"/>	Descuento	<input type="checkbox"/>	Multa	<input type="checkbox"/>	Que no se repita
	A compensation of		An apology	New product or service	Reparation	Discount	Penalty fee	Don't repeat it						
<input type="checkbox"/>	Otro / Other:													

EJEMPLAR PARA LA ADMINISTRACIÓN

002887D

Fecha de la reclamación: /  
Date of the claim: .....

Firma de la persona reclamante: /  
Signature of complainant: .....

Firma y sello de la empresa o profesional reclamada: /  
Signature and seal of company or professional claimed: .....

# JUNTA DE ANDALUCÍA



## INSTRUCCIONES

### Si es usted la persona consumidora o usuaria que reclama:

- 1º. Rellene todos sus campos de la Hoja.
- 2º. Entregue la Hoja a la empresa o profesional para que rellene sus datos, la firme y la selle. Deberá devolverle dos copias (el "Ejemplar para la Administración" y el "Ejemplar para la parte reclamante").
- 3º. Espere a que la empresa o profesional le responda. Tiene diez días hábiles para hacerlo.
- 4º. Si la empresa o profesional no le responde o la respuesta no le satisface presente el "Ejemplar para la Administración" a través de un registro público, presencial o electrónico, dirigido al Servicio Público de Consumo más próximo a su domicilio acompañándolo de copias de la factura o justificante de pago, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y cuantas pruebas o documentos sirvan para facilitar la valoración de los hechos.

### Si usted es la persona empresaria o profesional a la que le presentan una reclamación:

- 1º. Entregue la Hoja de Quejas y Reclamaciones inmediata y gratuitamente a quien se lo solicite y en el mismo lugar. Recuerde que la persona reclamante no tiene porqué ser cliente ni existe obligación de rellenarla dentro del establecimiento.
- 2º. Rellene sus datos. Firme y selle la Hoja. Quédese con el "Ejemplar para la parte reclamada" y devuelva los otros dos.
- 3º. Escriba una carta de respuesta directamente a la persona reclamante antes de que transcurran diez días hábiles. En dicho escrito debe proponer una solución a la queja o reclamación planteada o, en su caso, justificar la imposibilidad de solución. Asimismo deberá manifestar expresamente si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo, así como si se somete o no a alguna entidad de resolución alternativa de litigios de consumo (Oficina de Información a la Persona Consumidora, Junta Arbitral de Consumo, Servicio de Consumo de una Administración Pública, entidad de resolución de litigios de consumo notificada a la Comisión Europea...) informando, en todo caso, de la dirección postal y electrónica de una entidad que sea competente para conocer de la reclamación.

## ¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE UNA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES?

- Una Hoja de Quejas y Reclamaciones es un formulario mediante el cual una persona consumidora pone en conocimiento de una empresa o profesional la disconformidad o insatisfacción con un producto o servicio. De esta manera se facilita que el conflicto se solucione directamente entre ellas y que no vuelva a repetirse. Sólo si esto no ha sido posible la persona reclamante tiene la opción de presentar la Hoja a la Administración de Consumo más cercana para que analice su caso, proponga una solución, informe de los mecanismos de resolución alternativa como la mediación o el arbitraje de consumo así como de los derechos que le asisten por si desea acudir a la vía judicial. Pero tanto la solución o mecanismos de mediación o arbitraje propuestos son voluntarios y deben ser aceptados por ambas partes, no pudiendo imponerse.
- Adicionalmente, si a través de los hechos relatados y la documentación aportada, la Administración considera que se ha podido cometer una infracción administrativa en materia de consumo, realizará las comprobaciones e inspecciones oportunas y, en su caso, incoará el correspondiente expediente sancionador.

## PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:

- a) El Responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud y Familias cuya dirección es Avenida de la Innovación, s/n, C.P. 41071, Sevilla.
- b) Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica [dpd.csalud@juntadeandalucia.es](mailto:dpd.csalud@juntadeandalucia.es)
- c) Los datos personales que nos proporciona son necesarios para tramitar el procedimiento de hojas de quejas y reclamaciones cuya finalidad es la resolución del conflicto de consumo a través de la mediación, cuya base jurídica es el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- d) Los datos de carácter personal no serán objeto de cesión, pero si podrán ser objeto excepcionalmente de transferencia internacional siempre que sea necesaria para la tramitación de la resolución.
- e) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento, como se explica en la información adicional.

La información adicional detallada, así como el formulario para la reclamación y/o ejercicio de derechos se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica: <http://www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos>

## HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Complaints Sheet  
(Código procedimiento: 2634)

1	DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / Complainant's details				
Nombre:	Apellidos:	Teléfono:	Sexo:	Edad:	
Name(s)	Surname	Phone:	Sex	Age	
DNI o Pasaporte:	Nacionalidad:	Profesión:	CCAA:		
ID / Passport No.	Nationality	Occupation	Region		
Dirección:	Municipio:	Provincia:	Cód. Postal:		
Address	Town	Province / Country	Post Code		
Correo electrónico:					
email					

2	EMPRESA O PROFESIONAL / Company or profesional's details			
Razón social:		NIF		
Company name		Tax code		
Actividad:	Dirección:			
Company activity	Address			
Teléfono:	Municipio:	Provincia:	Cód. Postal:	
Phone	Town	Province / Country	Post Code	
Correo electrónico:				
email				

3	DESCRIPCIÓN DEL HECHO / Description of the complaint		
Fecha:	Lugar:	N.º factura, vuelo, otros:	
Date	Place	Invoice n.º, flight n.º, others	
¿Qué ha ha ocurrido?:			
What happened?:			

4	PRETENSIÓN / Claim						
<input type="checkbox"/> Una compensación de	€	<input type="checkbox"/> Una disculpa	<input type="checkbox"/> Nuevo producto o servicio	<input type="checkbox"/> Reparación	<input type="checkbox"/> Descuento	<input type="checkbox"/> Multa	<input type="checkbox"/> Que no se repita
A compensation of		An apology	New product or service	Reparation	Discount	Penalty fee	Don't repeat it
<input type="checkbox"/> Otro / Other:							

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMADA

002887D

Fecha de la reclamación: /  
Date of the claim: .....

Firma de la persona reclamante: /  
Signature of complainant: .....

Firma y sello de la empresa o profesional reclamada: /  
Signature and seal of company or professional claimed: .....

# JUNTA DE ANDALUCIA

CÓDIGO IDENTIFICATIVO

Nº REGISTRO, FECHA Y HORA

## INSTRUCCIONES

### Si es usted la persona consumidora o usuaria que reclama:

- 1º. Rellene todos sus campos de la Hoja.
- 2º. Entregue la Hoja a la empresa o profesional para que rellene sus datos, la firme y la selle. Deberá devolverle dos copias (el "Ejemplar para la Administración" y el "Ejemplar para la parte reclamante").
- 3º. Espere a que la empresa o profesional le responda. Tiene diez días hábiles para hacerlo.
- 4º. Si la empresa o profesional no le responde o la respuesta no le satisface presente el "Ejemplar para la Administración" a través de un registro público, presencial o electrónico, dirigido al Servicio Público de Consumo más próximo a su domicilio acompañándolo de copias de la factura o justificante de pago, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y cuantas pruebas o documentos sirvan para facilitar la valoración de los hechos.

### Si usted es la persona empresaria o profesional a la que le presentan una reclamación:

- 1º. Entregue la Hoja de Quejas y Reclamaciones inmediata y gratuitamente a quien se lo solicite y en el mismo lugar. Recuerde que la persona reclamante no tiene porqué ser cliente ni existe obligación de rellenarla dentro del establecimiento.
- 2º. Rellene sus datos. Firme y selle la Hoja. Quédesse con el "Ejemplar para la parte reclamada" y devuelva los otros dos.
- 3º. Escriba una carta de respuesta directamente a la persona reclamante antes de que transcurran diez días hábiles. En dicho escrito debe proponer una solución a la queja o reclamación planteada o, en su caso, justificar la imposibilidad de solución. Asimismo deberá manifestar expresamente si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo, así como si se somete o no a alguna entidad de resolución alternativa de litigios de consumo (Oficina de Información a la Persona Consumidora, Junta Arbitral de Consumo, Servicio de Consumo de una Administración Pública, entidad de resolución de litigios de consumo notificada a la Comisión Europea...) informando, en todo caso, de la dirección postal y electrónica de una entidad que sea competente para conocer de la reclamación.

## ¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE UNA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES?

- Una Hoja de Quejas y Reclamaciones es un formulario mediante el cual una persona consumidora pone en conocimiento de una empresa o profesional la disconformidad o insatisfacción con un producto o servicio. De esta manera se facilita que el conflicto se solucione directamente entre ellas y que no vuelva a repetirse. Sólo si esto no ha sido posible la persona reclamante tiene la opción de presentar la Hoja a la Administración de Consumo más cercana para que analice su caso, proponga una solución, informe de los mecanismos de resolución alternativa como la mediación o el arbitraje de consumo así como de los derechos que le asisten por si desea acudir a la vía judicial. Pero tanto la solución o mecanismos de mediación o arbitraje propuestos son voluntarios y deben ser aceptados por ambas partes, no pudiendo imponerse.
- Adicionalmente, si a través de los hechos relatados y la documentación aportada, la Administración considera que se ha podido cometer una infracción administrativa en materia de consumo, realizará las comprobaciones e inspecciones oportunas y, en su caso, incoará el correspondiente expediente sancionador.

## PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:

- a) El Responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud y Familias cuya dirección es Avenida de la Innovación, s/n, C.P. 41071, Sevilla.
- b) Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica [dpd.csalud@juntadeandalucia.es](mailto:dpd.csalud@juntadeandalucia.es)
- c) Los datos personales que nos proporciona son necesarios para tramitar el procedimiento de hojas de quejas y reclamaciones cuya finalidad es la resolución del conflicto de consumo a través de la mediación, cuya base jurídica es el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- d) Los datos de carácter personal no serán objeto de cesión, pero si podrán ser objeto excepcionalmente de transferencia internacional siempre que sea necesaria para la tramitación de la resolución.
- e) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento, como se explica en la información adicional.

La información adicional detallada, así como el formulario para la reclamación y/o ejercicio de derechos se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica: <http://www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos>

## HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

### Complaints Sheet

(Código procedimiento: 2634)

1	DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / Complainant's details				
Nombre: Name(s)	Apellidos: Surname	Teléfono: Phone	Sexo: Sex	Edad: Age	
DNI o Pasaporte: ID / Passport No.	Nacionalidad: Nationality	Profesión: Occupation	CCAA: Region		
Dirección: Address	Municipio: Town	Provincia: Province / Country	Cód. Postal: Post Code		
Correo electrónico: email					

2	EMPRESA O PROFESIONAL / Company or profesional's details				
Razón social: Company name			NIF Tax code		
Actividad: Company activity	Dirección: Address				
Teléfono: Phone	Municipio: Town	Provincia: Province / Country	Cód. Postal: Post Code		
Correo electrónico: email					

3	DESCRIPCIÓN DEL HECHO / Description of the complaint		
Fecha: Date	Lugar: Place	N.º factura, vuelo, otros: Invoice n.º, flight n.º, others	
¿Qué ha ha ocurrido?: What happened?:			

4	PRETENSIÓN / Claim						
<input type="checkbox"/> Una compensación de A compensation of	€	<input type="checkbox"/> Una disculpa An apology	<input type="checkbox"/> Nuevo producto o servicio New product or service	<input type="checkbox"/> Reparación Reparation	<input type="checkbox"/> Descuento Discount	<input type="checkbox"/> Multa Penalty fee	<input type="checkbox"/> Que no se repita Don't repeat it
<input type="checkbox"/> Otro / Other:							

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMANTE

002887D

Fecha de la reclamación: /  
Date of the claim: .....

Firma de la persona reclamante: /  
Signature of complainant: .....

Firma y sello de la empresa o profesional reclamada: /  
Signature and seal of company or profesional claimed: .....