

# Propuesta Didáctica

# capítulo 9 ESPECTÁCULOS, DERECHOS DE ADMISIÓN

ANVERSO

CONSEJERÍA DE GOBERNACIÓN

JUNTA DE ANDALUCÍA

Nº REGISTRO, FECHA Y HORA

CÓDIGO IDENTIFICATIVO

## HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES / COMPLAINTS SHEET

Lugar del hecho: \_\_\_\_\_ Provincia: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_  
Place of incident: \_\_\_\_\_ Province: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

**2 DATOS DE LA EMPRESA O PROFESIONAL / COMPANY OR PROFESSIONAL'S DETAILS (1)**

Nombre o razón social: \_\_\_\_\_  
Name or company name

CIF o NIF: \_\_\_\_\_ Actividad: \_\_\_\_\_  
Tax Identification Code No. Company activity

Domicilio: \_\_\_\_\_  
Address

Municipio: \_\_\_\_\_ Provincia: \_\_\_\_\_ Cód. Postal: \_\_\_\_\_  
Town Province / Country Post Code

Teléfono: \_\_\_\_\_  
Telephone number

Dirección de correo electrónico: \_\_\_\_\_  
Electronic address

¿Acepta la realización de un arbitraje o de una mediación para solucionar el problema?  
Do you want arbitration or mediation procedures to be taken in order to resolve the problem?

Sí, acepto la realización de un arbitraje.  Sí, acepto la realización de una mediación  
(2) Yes, I want arbitration procedures to be taken. (3) Yes, I want mediation procedures to be taken.

**1 DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / COMPLAINANT'S DETAILS (1)**

Nombre: \_\_\_\_\_ Apellidos: \_\_\_\_\_  
Name(s) Surname

Sexo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ DNI o Pasaporte: \_\_\_\_\_ Nacionalidad: \_\_\_\_\_  
Sex Age ID / Passport No. Nationality

Profesión: \_\_\_\_\_ Domicilio: \_\_\_\_\_  
Occupation Address

Municipio: \_\_\_\_\_ Provincia: \_\_\_\_\_ Cód. Postal: \_\_\_\_\_  
Town Province / Country Post Code

Teléfono: \_\_\_\_\_  
Telephone number

Dirección de correo electrónico: \_\_\_\_\_  
Electronic address

¿Acepta la realización de un arbitraje o de una mediación para solucionar el problema?  
Do you want arbitration or mediation procedures to be taken in order to resolve the problem?

Sí, acepto la realización de un arbitraje.  Sí, acepto la realización de una mediación  
(2) Yes, I want arbitration procedures to be taken. (3) Yes, I want mediation procedures to be taken.

**3 DESCRIPCIÓN DEL HECHO Y PRETENSIONES DEL RECLAMANTE / DESCRIPTION OF THE COMPLAINT AND COMPLAINANT'S PRETENTIONS**

**4 OBSERVACIONES DE LA EMPRESA SOBRE LOS HECHOS RECLAMADOS / OBSERVATIONS OF THE COMPANY REGARDING THE COMPLAINT**

CONSUMIDOR:  
CONSUMER

FIRMAS:  
SIGNED

RECLAMADO:  
COMPANY OR PROFESSIONAL

Empleser para la Administración  
Copy for the Administration



001322/10

## REVERSO

(1) En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, la Consejería de Gobernación le informa que los datos personales contenidos en el presente anexo y demás que se adjuntan van a ser incorporados, para su tratamiento, en un fichero automatizado. Asimismo se le informa que la recogida y tratamiento de dichos datos tiene como finalidad facilitar las actuaciones de control y mejora de los procedimientos de gestión, comprobación y seguimiento correspondientes a los órganos que incorporan tales datos personales. De acuerdo con lo previsto en la citada Ley Orgánica, puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiendo un escrito a la Dirección General de Consumo, Consejería de Gobernación, Plaza Nueva, 4. C.P. 41071 - SEVILLA.

(1) In compliance with the provisions of Spanish Organic Law 15/1999, of 13 December, for the Protection of Personal Data, the regional Department of the Interior informs you that any personal information obtained by completing this document form will be entered and processed into an automated file. Please be advised that collection and treatment of the aforementioned information is to facilitate work to control and improve management, checking and monitoring processes relating to those bodies which have incorporated the said personal data. In accordance with the provisions of the aforementioned Organic Law, you may exercise your right to access, rectify, cancel and oppose this information by writing to the Directorate General of Consumer Affairs, Consejería de Gobernación, Plaza Nueva, 4. C.P. 41071 - SEVILLA.

(2) Arbitraje. Es una vía voluntaria y gratuita para la resolución de conflictos. Es necesaria la adhesión de la empresa al Sistema Arbitral de Consumo o que la empresa acepte el arbitraje para el supuesto concreto. El órgano arbitral que decide sobre el conflicto, emite un "Laudo" que tiene carácter firme y que es vinculante para ambas partes.

(2) Arbitration: a free and voluntary way of resolving conflicts. The company must be a member of the Sistema Arbitral de Consumo (consumer arbitration system), or the company must accept arbitration for the specific case. The arbitrating authority for the conflict will pronounce a decision which shall be final and legally binding on both parties.

(3) Mediación. Es un instrumento para resolver conflictos. Es voluntario para las dos partes y gratuito, y se plantea ante un órgano mediador que ayuda a las partes a llegar a un acuerdo. Su resultado tiene eficacia entre dichas partes.

(3) Mediation: a tool for resolving conflicts. It is free of charge and voluntary for both parties. The case is presented to a mediating body that helps both parties to come to an agreement. Its result is effective for these parties.

## INSTRUCCIONES:

Ejemplar para entregar a la Administración en caso de que en 10 días no se reciba contestación o ésta no se considere correcta por parte del consumidor. No contestar en plazo de reclamación supone comisión de una infracción administrativa.

Copy to be submitted to the Administration in the case that there is no reply within 10 days or where this is not believed to be correct on the behalf of the consumer. In case there is no reply during the claim period it will be considered an administrative offence.

La dirección de correo electrónico se consignará en los supuestos de uso del sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones. Para ello el establecimiento deberá indicar su adhesión al sistema mediante cartel anunciador. Asimismo, el consumidor o usuario deberá disponer de certificado electrónico emitido por una entidad prestadora de servicios de certificación reconocida por la Junta de Andalucía.

The email address will be indicated whenever the electronic complaint and claim sheets are used in the system. For this purpose, the establishment must indicate their adherence to the system by means of a visible written notice. Likewise, the consumer or user must have an electronic certificate issued by a certifying entity recognized by the Junta de Andalucía.