

por la legislación vigente se recogerán las recomendaciones efectuadas (establecimiento de medidas correctoras, cambio de combustible, etc.).

#### 10.—*Certificado.*

—La Entidad Colaboradora u Organismo de Control Autorizado emitirá un certificado, anexo al informe, en el que se acreditará si las mediciones efectuadas están dentro de los límites permitidos por la legislación vigente.

—Asimismo se hará constar la fecha de la siguiente medición de carácter oficial.

#### DEPARTAMENTO DE SANIDAD, BIENESTAR SOCIAL Y TRABAJO

657

#### **DECRETO 26/1999, de 23 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la actividad de prestación de servicios a domicilio.**

En ejercicio de las competencias exclusivas en materia de defensa del consumidor y del usuario recogidas en el art. 35.1.19 del Estatuto de Autonomía de Aragón, texto reformado por la Ley Orgánica 5/1996, de 30 de diciembre, y en desarrollo de la Ley 8/1997, de 30 de octubre, del Estatuto del Consumidor y Usuario de la Comunidad Autónoma de Aragón, el presente Decreto desarrolla las previsiones de esta Ley relativas al derecho del consumidor a una información correcta, completa y eficaz sobre las características esenciales de los bienes y servicios puestos a su disposición en el mercado; sobre los precios, las tarifas y las condiciones de venta de dichos bienes y servicios; la exigencia de que la oferta, promoción y publicidad de los bienes y servicios se ajuste a su finalidad y naturaleza, todo ello referido al sector de servicios a domicilio que no sólo tiene una importante incidencia económica sobre el ciudadano medio sino que también, en ausencia de una regulación específica, empiezan a ser cada día más frecuentes conductas contrarias a los intereses del consumidor.

Para hacer efectivos los citados derechos del consumidor y usuario el presente Decreto pretende garantizar una información veraz a los consumidores y usuarios que les permita ejercer una elección racional y consciente entre los productos y servicios puestos a su disposición en el mercado, buscando un equilibrio en las relaciones mantenidas entre éstos y quienes se dedican profesionalmente a una actividad tan importante para aquellos como el mantenimiento de sus viviendas, evitando, por otra parte, gravar al prestador del servicio con obligaciones innecesarias, regulando, entre otras medidas, la obligación de realizar presupuesto previo a la ejecución del trabajo; emitir factura de la operación y hacer constar expresamente las condiciones de la garantía de forma que su contenido resulte fácilmente accesible a los consumidores y usuarios.

En el procedimiento de elaboración de este Decreto han sido consultadas las asociaciones de los consumidores y usuarios y las asociaciones profesionales y empresariales afectadas.

Por cuanto antecede, a propuesta del Consejero de Sanidad, Bienestar Social y Trabajo, de acuerdo con el dictamen de la Comisión Jurídica Asesora del Gobierno de Aragón y previa deliberación del Gobierno de Aragón en su reunión del día 23 de marzo de 1999,

#### DISPONGO:

##### *Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.*

1. Esta disposición tiene por objeto regular la prestación de servicios a domicilio a los consumidores y usuarios de acuerdo con la definición que de los mismos se contiene en el artículo 3 de la Ley 8/1997, de 30 de octubre, del Estatuto del Consumidor y Usuario de la Comunidad Autónoma de Aragón, llevada a cabo por las personas físicas o jurídicas que se dediquen a estas actividades sin mediar relación laboral con el beneficiario de la actividad.

2. A los efectos de lo dispuesto en este Decreto, se entiende por servicios a domicilio todos aquellos destinados en general al mantenimiento y reforma de viviendas, de sus instalaciones y edificaciones anexas.

3. Quedan excluidos de la aplicación de esta disposición:

a) Los servicios de entrega de bienes a domicilio.

b) Los servicios que tengan carácter subsidiario respecto a la actividad de venta de bienes y cuyo importe esté ya comprendido en la operación principal.

c) Las prestaciones de servicios a domicilio en las cuales la protección de los intereses del consumidor y usuario sea objeto de una regulación específica.

##### *Artículo 2. Información general.*

1. En los establecimientos, locales o dependencias abiertos al público de las empresas y profesionales dedicados a la actividad de prestación de los servicios a domicilio regulados en este Decreto deberá exponerse, en lugar perfectamente visible para el consumidor, un cartel informativo en el que de forma clara y permanente figure la siguiente información:

a) Nombre y apellidos, o denominación social, nº de identificación fiscal y número de teléfono del prestador del servicio.

b) Número de inscripción en el Registro de Establecimientos Industriales, en su caso.

c) Los precios aplicables por tiempo de trabajo.

d) Los precios de transporte y gastos de desplazamiento, en su caso.

e) El precio por la elaboración del presupuesto, en su caso.

f) Los recargos a aplicar por trabajos efectuados con carácter de urgencia o fuera de la jornada habitual, a petición del usuario.

g) Las siguientes leyendas:

—«El usuario tiene derecho a un presupuesto previo por escrito».

—«Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor o usuario».

—«Este establecimiento tiene a disposición del usuario las tarifas de los materiales y piezas».

h) Los precios deberán incluir los tributos exigibles conforme a la legislación vigente, debiendo hacer referencia a esta inclusión; en otro caso, se hará mención de la repercusión sobre estos precios de los citados tributos, con indicación del concepto y del tipo a aplicar.

2. En los supuestos de que las empresas o profesionales dedicados a la prestación de servicios a domicilio no dispongan de establecimiento o local de atención al público, o bien hayan sido requeridos por el consumidor o usuario para la realización de los servicios sin presencia física de éste en el establecimiento o local de la empresa o profesional, el prestador del servicio deberá disponer para su entrega al consumidor, con carácter gratuito y antes de la realización del servicio, de una hoja informativa en la que se especifiquen todos los datos relacionados en el apartado anterior.

3. En cualquier momento, el prestador del servicio tendrá a disposición del consumidor o usuario y de los correspondientes Servicios de Inspección, la justificación documental del origen, naturaleza y precio de las piezas o materiales que se vayan a utilizar. Estos precios deberán incluir el Impuesto sobre el Valor Añadido. En otro caso se indicará la repercusión sobre estos precios del citado tributo.

En cualquier caso los precios de los materiales y piezas deberán corresponderse, como máximo, con el precio de venta al público de los mismos.

##### *Artículo 3. Presupuestos.*

1. Salvo renuncia expresa del consumidor, el prestador del servicio, antes de su realización, deberá someter al consentimiento de aquel un presupuesto en el que consten los siguientes datos:

a) Nombre y apellidos o denominación social, domicilio,

número de identificación fiscal y número de teléfono del prestador del servicio.

b) Número de inscripción en el Registro de Establecimientos Industriales de la Dirección General de Industria y Comercio de la Diputación General de Aragón y el número de instalador autorizado, en su caso.

c) Datos de la póliza del seguro de responsabilidad civil, en su caso.

d) Nombre, domicilio del cliente y dirección del lugar donde debe ser realizado el servicio en el caso de que sea distinto al de su domicilio.

e) Descripción del servicio solicitado indicando características, calidades y resultado final.

f) Cantidad, calidad y precio de los materiales a emplear, con expresión de marcas y modelos. En el supuesto de que se vayan a utilizar piezas o materiales usados deberá hacerse constar expresamente esta circunstancia mediante la inclusión, en letras mayúsculas del mismo tamaño que las empleadas en el resto del documento, de la frase: «Autorizo la utilización de materiales usados», siendo necesaria, en su caso, la firma del cliente en caso de conformidad.

g) Precio de la mano de obra por hora, día, superficies, volúmenes u otro tipo de tarifas usuales en el tipo de servicio a realizar.

h) Fecha prevista de inicio y de finalización del servicio.

i) Precio total del servicio, impuestos incluidos.

j) Periodo y condiciones de la garantía del servicio.

k) Periodo de validez de la oferta realizada en el presupuesto.

l) La indicación de la existencia de hojas de reclamaciones a disposición del cliente.

ll) Cualquier otra mención que se estime conveniente, siempre que no vulnere los derechos reconocidos a los consumidores y usuarios por la legislación vigente.

m) Fecha y firma o sello del prestador del servicio. En lugar situado junto a estos datos, un espacio reservado para la firma del cliente, donde expresamente debe constar en letras mayúsculas, de igual tamaño que las empleadas en el resto del documento, las frases: »Presupuesto recibido antes de la realización de los trabajos», y «este presupuesto, una vez firmado, hará las veces de orden de trabajo».

2. El presupuesto constará de dos ejemplares suscritos por el cliente en caso de conformidad, uno de los cuales se entregará al cliente. El otro deberá conservarse por el prestador del servicio durante un plazo no inferior a un año desde el vencimiento de la garantía.

3. En el supuesto de que el consumidor no acepte el presupuesto ofertado, se podrá cobrar el importe de su elaboración, siempre que se acredite documentalmente que se ha informado, con carácter previo a su solicitud, de la obligación de su pago y del coste económico que conlleva la elaboración de dicho presupuesto. En este caso el importe no podrá superar el uno por ciento del total del servicio presupuestado, incluidos todos los gastos necesarios para su elaboración.

Al facturarse la elaboración del presupuesto sólo procederá el cobro de los gastos de desplazamiento para la elaboración del mismo por una sola vez, aunque su confección requiriese más de un desplazamiento.

4. Si durante la realización del servicio, se observasen averías u otras incidencias no previstas en el presupuesto y que impliquen un incremento de la cantidad fijada en aquél, deberán ser puestas por escrito en conocimiento del cliente a la mayor brevedad, indicando el incremento del importe del servicio, las causas del mismo y el tiempo previsto para su reparación. El documento y una copia que será entregada al cliente, deberán estar suscritas por ambas partes.

5. Las variaciones del presupuesto que respondan a modificaciones solicitadas por el cliente o que obedezcan a cualquier otra causa, deberán constar por escrito y ser objeto de aceptación por el cliente mediante su firma.

#### *Artículo 4. Renuncia al presupuesto y orden de trabajo.*

1. La renuncia del cliente a disponer de presupuesto previo deberá constar por escrito previamente a la realización del servicio. En tal caso, el presupuesto será sustituido por un documento de orden de trabajo que el prestador del servicio deberá entregar al cliente, suscrito por ambas partes, y que deberá incluir lo siguiente:

a) Con el fin de garantizar la información al consumidor, las siguientes leyendas escritas en letras mayúsculas de idéntico tamaño a las empleadas en el resto del documento:

«Renuncio al presupuesto previo y autorizo la reparación», y: «La renuncia al presupuesto se efectúa conociendo el derecho a solicitar presupuesto previo y conociendo las posibles consecuencias jurídicas y económicas de la renuncia».

b) Nombre y apellidos o denominación social, domicilio, número de identificación fiscal y número de teléfono del prestador del servicio.

c) Número de inscripción en el Registro de Establecimientos Industriales de la Dirección General de Industria y Comercio de la Diputación General de Aragón y el número de instalador autorizado, en su caso.

d) Nombre, domicilio del cliente y dirección del lugar donde debe ser realizado el trabajo, en el caso de que éste sea distinto al de su domicilio.

e) Descripción del trabajo solicitado.

f) Fecha prevista de inicio y finalización del servicio.

g) Periodo de garantía del servicio.

h) Datos de la póliza del seguro de responsabilidad civil, en su caso.

2. En los casos en los que exista presupuesto suscrito por el prestador del servicio y por el cliente, éste hará las veces de orden de trabajo.

#### *Artículo 5. Facturas.*

1. Realizado el servicio, el prestador del mismo deberá entregar al consumidor o usuario una factura que, sin perjuicio de cumplir los requisitos exigidos por la legislación fiscal en vigor, deberá contener los siguientes datos:

a) Nombre, domicilio y número o código de identificación fiscal y número de teléfono del prestador del servicio.

b) Nombre y domicilio del cliente.

c) Descripción del servicio realizado.

d) Precio total con indicación del precio de los materiales con expresión de marcas y modelos, mano de obra, desplazamiento e impuestos.

e) Periodo de duración de la garantía y transcripción literal del contenido de las normas reguladoras de las garantías vigentes en cada momento.

f) Número de Registro de Establecimientos Industriales, en su caso.

g) Fecha y firma del prestador del servicio y del cliente.

2. La cuantía y conceptos de la factura deberán corresponderse con el importe y elementos presupuestados y efectivamente ejecutados.

3. Con el fin de garantizar la información del consumidor o usuario, en el dorso de la factura deberán constar las siguientes leyendas:

a) «Los precios presupuestados para los materiales deberán corresponderse, como máximo, con los precios de venta al público de los mismos».

b) «La cuantía determinada en la factura deberá corresponderse con el importe consignado en el presupuesto, incluyéndose cualquier modificación realizada al presupuesto inicial».

c) «Existen hojas de reclamaciones a disposición del cliente».

4. Cuando se convengan pagos parciales durante la prestación del servicio, se deberá entregar factura, recibo, justificante o documento acreditativo de cada operación, haciendo indicación expresa de esta circunstancia en el correspondiente documento o factura final.

5. En el caso de que se proceda al cobro de un presupuesto no aceptado se expedirá, tras su entrega, la correspondiente factura que acredite el pago del mismo.

6. El prestador del servicio tendrá a disposición del cliente y de los correspondientes Servicios de Inspección el listado de precios y la justificación documental que acredite el origen, naturaleza y precio de los materiales utilizados en dicha prestación.

#### *Artículo 6. Garantías.*

1. El prestador del servicio deberá entregar al consumidor o usuario un documento de garantía de los trabajos efectuados incluidos dentro del ámbito de aplicación de este Decreto, y en el que se expresará necesariamente:

- a) La reforma o instalación efectuada sobre la que recae la garantía.
- b) El garante.
- c) El titular de la garantía.
- d) Los derechos del titular de la garantía.

e) El plazo de duración de la garantía que será como mínimo de tres meses a contar desde la fecha de finalización de los servicios, sin perjuicio de los periodos de vigencia de garantías que para piezas, materiales y productos establezcan los fabricantes.

2. Durante el periodo de vigencia de la garantía, el titular de la misma tendrá derecho a la reparación totalmente gratuita de los vicios o defectos de la reforma, instalación o reparación efectuada sobre la que recae la garantía, y de los daños o perjuicios por ellos ocasionados, debiendo el garante entregar al titular de la garantía un justificante de estas actuaciones.

Las reparaciones de los defectos de la reforma o instalación ejecutada durante el periodo de vigencia de la garantía volverán a tener un periodo igual de garantía. No quedarán cubiertos por la garantía los desperfectos causados por catástrofes como fuerza mayor o uso indebido del bien garantizado, cuando el prestador del servicio acredite ser esa su causa.

#### *Artículo 7. Reclamaciones.*

1. Todos los establecimientos, profesionales y empresas que se dediquen a la prestación de servicios a domicilio deberán tener a disposición de los consumidores «hojas de reclamaciones» de acuerdo con el modelo que figura como anexo a este Decreto.

Estarán integradas por un juego unitario de impresos autocopiativos, compuesto por un folio original para la Administración, una copia para el establecimiento o empresa y otra para el reclamante. En todo caso, el prestador del servicio deberá tener cumplimentados los datos de identificación que figuran en las hojas de reclamaciones.

2. A efectos de formular la reclamación, los consumidores deberán solicitar del responsable de la prestación del servicio la entrega gratuita de la hoja de reclamación. En caso de inexistencia o de negativa a ser facilitadas por parte del responsable, los consumidores podrán formular la reclamación ante la Administración.

3. Los consumidores deberán hacer constar en la hoja de reclamación su nombre, apellidos, domicilio y número de documento nacional de identidad o pasaporte, exponiendo clara y sucintamente los motivos que originan la reclamación y la fecha en que se formula. La falta de identificación del reclamante dará lugar al archivo de la reclamación.

Una vez expuestas las causas que originan la reclamación, el responsable del servicio podrá hacer constar en el lugar reservado al efecto en la hoja de reclamación las consideraciones que estime pertinentes respecto de la reclamación formulada, y conservará en su poder la copia que le corresponde.

El original de la hoja de reclamación correspondiente a la Administración, así como la copia correspondiente al reclamante, deberán quedar en poder del consumidor.

4. Antes de que transcurra un mes desde la fecha de los hechos que motiven la reclamación, los consumidores deberán dirigir el

original de la hoja de reclamación correspondiente a la Administración, junto con el presupuesto, orden de trabajo, facturas y otros documentos o pruebas que puedan servir para la mejor valoración de los hechos, al Director del Servicio Provincial del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Trabajo de la provincia donde se encuentre ubicado el lugar en el que se hubieran efectuado los trabajos. Esta documentación podrá presentarse a través de cualquiera de las formas y medios previstos en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

#### *Artículo 8. Tramitación de las reclamaciones.*

1. El Servicio Provincial del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Trabajo, en el plazo de diez días contados a partir del siguiente al de la recepción de la reclamación, deberá acusar recibo de la misma al reclamante, dando traslado de la queja a la empresa afectada para que, en el plazo de diez días, formule las alegaciones que estime pertinentes.

2. Formuladas las alegaciones por la empresa o transcurrido el plazo fijado para ello, el Director del Servicio Provincial de Sanidad, Bienestar Social y Trabajo acordará la iniciación, cuando proceda, del procedimiento administrativo sancionador de acuerdo con las disposiciones reguladoras de la defensa de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de que el reclamante pueda ejercitar las acciones civiles o penales que correspondan. En todo caso, deberá comunicarse al reclamante la resolución que recaiga en el procedimiento.

3. El desistimiento del consumidor en la reclamación implicará el archivo de las actuaciones practicadas, sin perjuicio de la potestad de la Administración para incoar el expediente sancionador por las irregularidades que puedan detectarse.

4. Las reclamaciones de los consumidores y usuarios podrán ser atendidas o resueltas mediante el sometimiento voluntario y vinculante de las partes al Sistema Arbitral de Consumo regulado por el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo.

#### *Artículo 9. Competencias.*

Corresponde a los órganos administrativos del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Trabajo, que tienen asignadas las competencias en materia de defensa del consumidor y usuario, las funciones de comprobación del cumplimiento de lo establecido en este Decreto.

#### *Artículo 10. Tipificación de infracciones.*

1. Tendrán la consideración de infracción en materia de protección al consumidor, de acuerdo con lo establecido en el artículo 43 de la Ley 8/1997, de 30 de octubre, del Estatuto del Consumidor y Usuario de la Comunidad Autónoma de Aragón, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en este Decreto y, específicamente, las siguientes:

- a) Las actuaciones que se realicen con ocasión de la prestación de servicios a domicilio que induzcan a contratar prestaciones no solicitadas o innecesarias para la obtención del resultado propio del servicio requerido.
- b) La realización de presupuestos que no se correspondan con la realidad estricta del servicio a prestar.
- c) El cobro de cantidades que no se correspondan con los precios ofertados.
- d) La intervención o actuación que suponga un incremento abusivo de los precios o márgenes comerciales.
- e) La prestación de servicios que no se correspondan con lo contratado.
- f) La no subsanación inmediata de los servicios prestados de forma deficiente o negligente por el prestador del servicio desde que haya sido requerido para ello, mediante cualquier medio que permita tener constancia de su recepción.
- g) La demora injustificada en el inicio o finalización de un servicio con respecto a las fechas que figuran en el presupuesto.
- h) El incumplimiento de las disposiciones relativas a docu-

mentación, —en especial las referentes a las «hojas informativas», presupuestos, órdenes de trabajo, facturas y documento de garantía—, información, libros o registros establecidos obligatoriamente para el adecuado régimen y funcionamiento de la empresa, instalación o servicio y como garantía para la protección del consumidor o usuario.

#### *Artículo 11. Calificación de infracciones.*

1. Las infracciones a que se refiere el artículo anterior se calificarán como leves, graves y muy graves, atendiendo a los criterios de riesgo para la seguridad de las personas, cuantía del beneficio ilícito obtenido, el volumen de ventas, el perjuicio económico grave y considerable que la infracción haya podido ocasionar al consumidor y usuario, posición de predominio del infractor en un sector del mercado, generalización de la infracción, grado de intencionalidad y reincidencia.

2. Serán consideradas infracciones leves:

a) La comisión de infracciones previstas en el artículo anterior cuando el sujeto responsable incurra en negligencia que no pueda calificarse de grave, atendiendo a la diligencia que le es exigible.

b) El incumplimiento o desatención de los requerimientos realizados por la autoridad administrativa.

c) En general, la comisión de alguna de las infracciones previstas en el artículo anterior cuando merezcan la calificación de leves o no proceda su calificación como graves o muy graves atendiendo a los criterios establecidos.

3. Serán consideradas infracciones graves:

a) La comisión de alguna de las infracciones calificadas como leves cuando concurren de forma grave las circunstancias previstas en este artículo.

b) La comisión de tres infracciones leves en el periodo de dos años.

c) El reiterado incumplimiento de los requerimientos que formule la autoridad administrativa.

d) La comisión de una infracción leve, cuando la misma afecte o pueda afectar previsiblemente a un número considerable de consumidores o usuarios receptores del bien o servicio puesto en el mercado por el infractor.

e) La comisión de alguna de las infracciones previstas en el artículo anterior cuando incurran en negligencia grave o intencionalidad.

4. Serán consideradas infracciones muy graves:

a) La comisión de alguna de las infracciones calificadas como graves cuando concurren de forma muy grave las circunstancias previstas en este artículo.

b) La comisión de tres o más infracciones graves en el periodo de dos años.

c) La comisión de una infracción grave cuando la misma afecte o pueda afectar previsiblemente a la mayoría de los consumidores o usuarios receptores del bien o servicio puesto en el mercado por el infractor.

5. Las infracciones leves y graves serán calificadas, respectivamente, de graves y muy graves cuando el infractor goce de una posición significativamente ventajosa en el mercado o bien obtenga unos beneficios desproporcionados mediante la comisión de tales infracciones.

#### *Artículo 12. Sanciones.*

Las infracciones a que se refiere este precepto serán sancionadas con multas de acuerdo con la graduación establecida en el artículo 46 de la Ley 8/1997, de 30 de octubre, del Estatuto del Consumidor y Usuario de la Comunidad Autónoma de Aragón.

#### *Artículo 13. Procedimiento.*

El procedimiento a seguir para sancionar las infracciones será el establecido con carácter general en la normativa de la Comunidad Autónoma de Aragón para la imposición de sanciones y, en todo lo no expresamente regulado por aquélla, en la legislación estatal al respecto.

#### *Artículo 14. Organos administrativos competentes.*

1. Corresponderá a los Directores de los Servicios Provinciales de Sanidad, Bienestar Social y Trabajo de Huesca, Teruel y Zaragoza, ordenar la incoación del oportuno expediente sancionador, designando al efecto el instructor del mismo.

2. Los órganos competentes para la resolución de expedientes sancionadores, así como para la imposición de sanciones, serán los siguientes:

a) Los Directores de los Servicios Provinciales de Sanidad, Bienestar Social y Trabajo, para la imposición de sanciones por infracciones leves.

b) El Director General de Consumo, para la imposición de sanciones por infracciones graves.

c) El Consejero de Sanidad, Bienestar Social y Trabajo, para la imposición de sanciones por infracciones muy graves.

#### DISPOSICION DEROGATORIA UNICA

Quedan derogadas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo previsto en el presente Decreto.

#### DISPOSICION FINAL PRIMERA. AUTORIZACION

Se faculta al Consejero de Sanidad, Bienestar Social y Trabajo para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y ejecución de este Decreto.

#### DISPOSICION FINAL SEGUNDA.

##### ENTRADA EN VIGOR

Este Decreto entrará en vigor a los seis meses de su publicación en el «Boletín Oficial de Aragón».

Dado en Zaragoza, a 23 de marzo de 1999.

**El Presidente del Gobierno de Aragón,  
SANTIAGO LANZUELA MARINA**

**El Consejero de Sanidad, Bienestar Social  
y Trabajo,  
FERNANDO LABENA GALLIZO**

#### HOJA DE RECLAMACION

a) La presente hoja de reclamación es el medio previsto por la Administración para facilitar que los consumidores y usuarios puedan formular sus reclamaciones y denuncias en materia de consumo.

Su entrega al consumidor será gratuita.

b) Antes de su entrega al consumidor o usuario, en la hoja de reclamaciones deberán constar los datos de identificación del establecimiento y del prestador del servicio.

c) El reclamante formulará la hoja de reclamaciones en el establecimiento, local o dependencia en donde la solicite, haciendo constar en ella su nombre y apellidos, domicilio y número del documento nacional de identidad o pasaporte, exponiendo claramente los hechos motivo de su queja, con expresión de la fecha en que ocurrieron y concretando su pretensión.

d) A la hoja de reclamación que se remite a la Administración, el consumidor o usuario unirá la factura o justificante de pago cuando se trate de reclamación sobre precios, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y cuantas pruebas y documentos sirvan para mejorar la valoración de los hechos.

e) Una vez formulada la hoja de reclamaciones, el reclamante entregará la copia correspondiente al responsable o empleado del establecimiento o servicio, conservará la copia correspondiente al reclamante y remitirá el original de la hoja de reclamación, antes de un mes, a los organismos competentes en materia de consumo.





**ANEXO**

**HOJA DE RECLAMACIONES**

**Los datos del recuadro serán rellenos por el titular del establecimiento**

Nombre o razón social .....	
C/ .....	Localidad .....
Provincia .....	Código Postal ..... Teléfono .....
NIF o DNI del responsable .....	Servicio que presta .....

**A RELLENAR POR EL RECLAMANTE:**

Fecha de la reclamación .....

D./D<sup>a</sup>. .....

con DNI/Pasaporte ..... con domicilio en C/.....

..... Localidad ..... Teléfono .....

**FORMULA LA SIGUIENTE RECLAMACION:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**ALEGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO .....**

.....

.....

**DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN .....**

.....

.....

**FIRMA DEL RECLAMANTE**

**FIRMA Y SELLO DEL RECLAMADO**