

1. Disposiciones generales

CONSEJERÍA DE SALUD

ORDEN de 25 de julio de 2016, por la que se actualizan los modelos incluidos en los Anexos I y IV del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.

El Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas, incorporó en su Anexo I el modelo oficial de hoja de quejas y reclamaciones que las personas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía deben tener, a disposición de las personas consumidoras y usuarias, en sus centros y establecimientos.

Asimismo, en el Anexo IV del citado Decreto figura el distintivo acreditativo que deben exhibir las empresas titulares de actividades que se hayan adherido al Sistema de Hojas Electrónicas que se desarrolla mediante la Orden de 11 de diciembre de 2008.

En los citados Anexos se hace referencia a la denominación oficial de la Consejería que tiene atribuida la competencia en materia de consumo y a su página web, habiendo sido modificados por ordenes posteriores para adecuarlos a los cambios en las denominaciones y competencias de las Consejerías que se han venido produciendo desde la publicación del Decreto 72/2008, de 4 de marzo.

Por otra parte, a partir de la publicación de la Orden de 9 de febrero de 2015, por la que se regula la edición, distribución, comercialización e impresión de las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, dichas actividades son libres, sin perjuicio de que la edición cumpla los requisitos establecidos en el Anexo I del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, y en las ordenes que lo actualicen, lo que obliga a las empresas a asumir las cargas económicas derivadas de la sustitución de los formularios obsoletos por otros actualizados.

Por ello, se ha considerado conveniente actualizar el contenido de los referidos Anexos de forma que, en lo sucesivo, no se vean afectados por la aprobación de normas que modifiquen la organización y las competencias de las Consejerías.

En este sentido se han eliminado, en el Anexo I, las referencias a la Consejería competente. Asimismo, en el reverso del ejemplar para la parte reclamante del modelo oficial de hoja de quejas y reclamaciones, apartado relativo a las instrucciones, se ha sustituido la mención a la Delegación del Gobierno por la del Servicio de Consumo en la provincia y se ha suprimido el último párrafo por no considerarse relevante la información que se suministra a la persona consumidora.

Por lo que se refiere al Anexo IV, se ha sustituido la referencia a la página web institucional correspondiente por la de la Plataforma Multicanal Consumo Responde.

La disposición final segunda del citado Decreto habilitó a la entonces Consejera de Gobernación para modificar, en caso de que sea necesario, los modelos que figuran en los Anexos. La citada habilitación debe entenderse conferida actualmente al Consejero de Salud de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 7 del Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías.

En la tramitación de la presente Orden se ha dado audiencia al Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias y se ha emitido informe por la Dirección General de Planificación y Evaluación de la Consejería de Hacienda y Administración Pública.

En su virtud, a propuesta de la Dirección General de Consumo y conforme a las facultades conferidas en la disposición final segunda del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, en relación con el artículo 46.4 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, de Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía,

O R D E N O

Primero. Modificar el modelo de hoja de quejas y reclamaciones así como el modelo de cartel informativo de la existencia de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones contenidos, respectivamente, en los Anexos I y IV del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, que quedan sustituidos por los modelos que figuran en los Anexos de la presente Orden.

Segundo. Dar publicidad a los nuevos modelos normalizados de los Anexos I y IV y poner en conocimiento de las personas interesadas que el modelo de hoja de quejas y reclamaciones del Anexo I está disponible en la página web www.consumoresponde.es y en el Portal de la Administración de la Junta de Andalucía en la dirección electrónica:

<http://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/ciudadania/procedimientos>

Tercero. La presente Orden comenzará a producir efectos el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 25 de julio de 2016

AQUILINO ALONSO MIRANDA
Consejero de Salud

ANEXO I ANVERSO/FRONT

JUNTA DE ANDALUCIA

CÓDIGO IDENTIFICATIVO

Nº REGISTRO, FECHA Y HORA

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES / COMPLAINTS SHEET

Lugar del hecho:
Place of incident

Provincia:
Province

Fecha:
Date

1	DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / COMPLAINANT'S DETAILS (1)
Nombre: Name(s)	Apellidos: Surname
Sexo: Sex	Edad: Age
	DNI o Pasaporte: ID / Passport No.
Profesión: Occupation	Nacionalidad: Nationality
	Domicilio: Address
Municipio: Town	Provincia: Province / Country
Teléfono: Telephone number	Cód. Postal: Post Code
	Nº Factura/Nº Vuelo/Otros Invoice N° / Flight N° / Others
	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?	
<input type="checkbox"/> Sí, acepto la realización de un arbitraje. (2) Yes, I want arbitration procedures to be taken. <input type="checkbox"/> Sí, acepto la realización de una mediación. (3) Yes, I want mediation procedures to be taken.	

2	DATOS DE LA EMPRESA O PROFESIONAL / COMPANY OR PROFESSIONAL'S DETAILS (1)
Nombre o razón social: Name or company name	
NIF	
Actividad: Company activity	
Tax identification Code No.	
Domicilio: Address	
Municipio: Town	
Provincia: Province / Country	
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?	
<input type="checkbox"/> Sí, acepto la realización de un arbitraje. (2) Yes, I want arbitration procedures to be taken. <input type="checkbox"/> Sí, acepto la realización de una mediación. (3) Yes, I want mediation procedures to be taken.	

3	DESCRIPCIÓN DEL HECHO Y PRETENSIONES DE LA PERSONA RECLAMANTE/ DESCRIPTION OF THE COMPLAINT AND COMPLAINANT'S PRETENTIONS (4)

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

PERSONA CONSUMIDORA:
CONSUMER

FIRMAS:
SIGNED

PARTE RECLAMADA:
COMPANY OR PROFESSIONAL

VER REVERSO
SEE BACK

Emplar para la Administración
Copy for the Administration



001322/5D

CÓDIGO IDENTIFICATIVO

REVERSO/BACK

(1) En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, la Junta de Andalucía, le informa que los datos personales contenidos en el presente anexo y demás que se adjuntan van a ser incorporados, para su tratamiento, en el fichero parcialmente automatizado denominado SISTEMA DE INFORMACIÓN DE CONSUMO (SISCON). 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. 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, Junta de Andalucía informs you that any personal information obtained by completing this document/form will be entered and processed into a partially automated file called SISTEMA DE INFORMACIÓN DE CONSUMO (SISCON). 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 Dirección General de Consumo. 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 "Laudó" 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.

(4) Tiene usted derecho a aportar, junto a esta hoja de quejas y reclamaciones, un escrito aclaratorio de sus pretensiones u observaciones y una descripción más detallada de los hechos que la motiven.

(4) Along with the comments and complaints form, you have right to provide a written clarification of your remarks and observations and a more detailed description of your reasons for doing so.

INSTRUCCIONES:

Ejemplar para entregar a la Administración en caso de que en 10 días hábiles no se reciba contestación o ésta no se considere correcta por parte de la persona consumidora. 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 working 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.

ANEXO I ANVERSO/FRONT

JUNTA DE ANDALUCIA

CÓDIGO IDENTIFICATIVO

Nº REGISTRO, FECHA Y HORA

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES / COMPLAINTS SHEET

Lugar del hecho:
Place of incident

Provincia:
Province:

Fecha:
Date

1	2
DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / COMPLAINANT'S DETAILS (1) (4)	DATOS DE LA EMPRESA O PROFESIONAL / COMPANY OR PROFESSIONAL'S DETAILS (1) (4)
Nombre: Name(s): Apellidos: Surname	Nombre o razón social: Name or company name
Sexo: Sex: Edad: Age	NIF: Tax identification Code No.
Profesión: Occupation	Actividad: Company activity
Municipio: Town	Domicilio: Address
Teléfono: Telephone number	Municipio: Town
Dirección de correo electrónico: Electronic address	Provincia: Province / Country
¿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? <input type="checkbox"/> Si, acepto la realización de un arbitraje. (2) Yes, I want arbitration procedures to be taken. <input type="checkbox"/> Si, acepto la realización de una mediación (3) Yes, I want mediation procedures to be taken.	
¿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? <input type="checkbox"/> Si, acepto la realización de un arbitraje. (2) Yes, I want arbitration procedures to be taken. <input type="checkbox"/> Si, acepto la realización de una mediación (3) Yes, I want mediation procedures to be taken.	

3
DESCRIPCIÓN DEL HECHO Y PRETENSIONES DE LA PERSONA RECLAMANTE/ DESCRIPTION OF THE COMPLAINT AND COMPLAINANT'S PRETENTIONS (5)

4
OBSERVACIONES DE LA EMPRESA SOBRE LOS HECHOS RECLAMADOS / OBSERVATIONS OF THE COMPANY REGARDING THE COMPLAINT (5)

PERSONA CONSUMIDORA:
CONSUMER

FIRMAS:
SIGNED

PARTE RECLAMADA:
COMPANY OR PROFESSIONAL

VER REVERSO
SEE BACK

Copy for the party under complaint



001322/5D

CÓDIGO IDENTIFICATIVO

REVERSO/BACK

(1) En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, la Junta de Andalucía, le informa que los datos personales contenidos en el presente anexo y demás que se adjuntan van a ser incorporados, para su tratamiento, en el fichero parcialmente automatizado denominado SISTEMA DE INFORMACIÓN DE CONSUMO (SISCON). 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. 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, Junta de Andalucía informs you that any personal information obtained by completing this document/form will be entered and processed into a partially automated file called SISTEMA DE INFORMACIÓN DE CONSUMO (SISCON). 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 Dirección General de Consumo. 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.

(4) De acuerdo con la normativa que regula la protección de datos de carácter personal (L.O. 15/1999, de 13 de diciembre) y demás normas de desarrollo, los datos obtenidos con ocasión del tratamiento de esta hoja, deberán ser utilizados de forma exclusiva para su finalidad.

(4) According to Spanish law regulating the protection of personal information (L.O. 15/1999 of 13 December), as well as other pertinent regulations, the information collected from filling out this form should be used exclusively for the purpose intended.

(5) Tiene usted derecho a aportar, junto a esta hoja de quejas y reclamaciones, un escrito aclaratorio de sus pretensiones u observaciones y una descripción más detallada de los hechos que la motiven.

(5) Along with the comments and complaints form, you have right to provide a written clarification of your remarks and observations and a more detailed description of your reasons for doing so.

INSTRUCCIONES:

La empresa reclamada deberá contestar a la persona consumidora en el plazo de 10 días hábiles mediante escrito razonado. No contestar en plazo de reclamación supone comisión de una infracción administrativa. The company under complaint will have to reply to the consumer within 10 working days by means of a written document. In case there is no reply during the claim period it will be considered an administrative offence.

ANEXO I ANVERSO/FRONT

JUNTA DE ANDALUCIA

CÓDIGO IDENTIFICATIVO

Nº REGISTRO, FECHA Y HORA

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES / COMPLAINTS SHEET

Lugar del hecho:
Place of incident

Provincia:
Province:

Fecha:
Date

1 DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / COMPLAINANT'S DETAILS (1) (4)		2 DATOS DE LA EMPRESA O PROFESIONAL / COMPANY OR PROFESSIONAL'S DETAILS (1) (4)	
Nombre: Name(s)	Apellidos: Surname	Nombre o razón social: Name or company name	
Sexo: Sex	Edad: Age	NIF	Actividad: Company activity
	DNI o Pasaporte: ID / Passport No.	Tax identification Code No.	
Profesión: Occupation	Nacionalidad: Nationality	Domicilio: Address	
	Domicilio: Address	Municipio: Town	Provincia: Province / Country
Municipio: Town	Provincia: Province / Country	Teléfono: Telephone number	Cód. Postal: Post Code
	Nº Factura/Nº Vuelo/Otros Invoice N° / Flight N° / Others	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?		¿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?	
<input type="checkbox"/> Sí, acepto la realización de un arbitraje. (2) Yes, I want arbitration procedures to be taken.		<input type="checkbox"/> Sí, acepto la realización de un arbitraje. (2) Yes, I want arbitration procedures to be taken.	
<input type="checkbox"/> No, no acepto la realización de un arbitraje. (3) No, I do not want arbitration procedures to be taken.		<input type="checkbox"/> No, no acepto la realización de un arbitraje. (3) No, I do not want arbitration procedures to be taken.	

3 DESCRIPCIÓN DEL HECHO Y PRETENSIONES DE LA PERSONA RECLAMANTE/ DESCRIPTION OF THE COMPLAINT AND COMPLAINANT'S PRETENTIONS (5)

4 OBSERVACIONES DE LA EMPRESA SOBRE LOS HECHOS RECLAMADOS / OBSERVATIONS OF THE COMPANY REGARDING THE COMPLAINT (5)

PERSONA CONSUMIDORA: FIRMAS: PARTE RECLAMADA: VER REVERSO
CONSUMER SIGNED COMPANY OR PROFESSIONAL SEE BACK

Emplar para la parte reclamante
Copy for the complainant



CÓDIGO IDENTIFICATIVO

REVERSO/BACK

(1) En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, la Junta de Andalucía, le informa que los datos personales contenidos en el presente anexo y demás que se adjuntan van a ser incorporados, para su tratamiento, en el fichero parcialmente automatizado denominado SISTEMA DE INFORMACIÓN DE CONSUMO (SISCON). 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. 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, Junta de Andalucía informs you that any personal information obtained by completing this document/form will be entered and processed into a partially automated file called SISTEMA DE INFORMACIÓN DE CONSUMO (SISCON). 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 Dirección General de Consumo. 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.

(4) De acuerdo con la normativa que regula la protección de datos de carácter personal (L.O. 15/1999, de 13 de diciembre) y demás normas de desarrollo, los datos obtenidos con ocasión del tratamiento de esta hoja, deberán ser utilizados de forma exclusiva para su finalidad.

(4) According to Spanish law regulating the protection of personal information (L.O. 15/1999 of 13 December), as well as other pertinent regulations, the information collected from filling out this form should be used exclusively for the purpose intended.

(5) Tiene usted derecho a aportar, junto a esta hoja de quejas y reclamaciones, un escrito aclaratorio de sus pretensiones u observaciones y una descripción más detallada de los hechos que la motiven.

(5) Along with the comments and complaints form, you have right to provide a written clarification of your remarks and observations and a more detailed description of your reasons for doing so.

INSTRUCCIONES:

Deje el ejemplar para la parte reclamada en poder de la misma, y llévese el ejemplar para la parte reclamante y el ejemplar para la Administración.

Si en el plazo de 10 días hábiles la parte reclamada no le ha satisfecho el motivo de la reclamación, entregue o envíe por correo el ejemplar para la Administración a la Oficina de Información al Consumidor (OMIC) más cercana, o Servicio de Consumo de la Junta de Andalucía en la Provincia. Estas oficinas le informarán del procedimiento necesario para continuar con su reclamación. En el punto 3.º, DESCRIPCIÓN DEL HECHO, deberá concretar con claridad sus pretensiones. Ejemplo: resarcimiento o devolución de un bien o producto, denunciar un hecho que en su opinión puede constituir infracción administrativa, etc..

Give one of the three copies to the party under complaint and take the remaining two copies for the complainant and for the administration.

If the claimant is not satisfied with the response to the claim given by the party under complaint within the course of 10 working days, submit or send by post the copy to the Administration, to the closest Office of Information for the Consumer or to the Servicio de Consumo de la Junta de Andalucía in the province. These offices will inform you of the necessary procedures in order to continue with the claim. In point 3.- DESCRIPTION OF THE COMPLAINT, you will have to specify your claim with clarity. Example: compensation or return of goods or product, report a matter that in your opinion can be an administrative offence, etc.

Anexo IV



Este establecimiento admite la presentación de quejas y reclamaciones a través del sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones. Si usted dispone de certificado electrónico reconocido, podrá presentar su queja o reclamación en la siguiente dirección de Internet:

www.consumoresponde.es

This establishment accepts claims and complaints through the electronic claim and complaint form system. If you have a qualified electronic certificate, you can submit your claim or complaint at the following Internet address:

www.consumoresponde.es