



HOJA DE RECLAMACIONES

Versión en Lectura Fácil

¿Qué es este documento?



La hoja de reclamaciones es un documento que sirve para quejarte cuando no estás de acuerdo con un producto que has comprado o con un servicio que te han prestado.

Por ejemplo, puedes poner una reclamación si compras una lavadora que no funciona bien y en la tienda no te la quieren arreglar.

O si contratas un servicio de telefonía y luego te cobran más de lo que pone en el contrato.

Las hojas de reclamaciones tienen 2 apartados:

1. Datos a rellenar por la empresa.

Son los datos que rellena la persona responsable de la empresa a la que has puesto la reclamación.

2. Datos a rellenar por la persona que reclama.

Son los datos que tienes que rellenar tú. Tienes que escribir tus datos personales y el motivo por el que quieres poner la reclamación.

¿Cómo poner una reclamación?



Para poner una reclamación tienes que:

1. Pedir la hoja de reclamaciones
a la persona responsable
del lugar al que quieres poner la reclamación.
Todos los lugares donde se venden productos
o se prestan servicios,
tienen la obligación de tener hojas de reclamaciones.

2. Rellenar la hoja de reclamaciones en el lugar
dónde quieres poner la reclamación.
Por ejemplo, si pones una reclamación en una tienda,
pides la hoja de reclamaciones a la persona responsable
y la rellenas en la tienda.

3. Quedarte dos copias de la hoja de reclamaciones:
la hoja en la que has escrito y otra copia más.
La última copia de la hoja de reclamaciones
se la queda la empresa a la que has puesto la reclamación.

Después de poner tu reclamación,
la empresa tiene un mes para ofrecerte una solución.

Si la empresa no te dice nada
o no estás de acuerdo con la solución que te dan,
tienes que presentar la reclamación
en el Servicio Provincial de Ciudadanía y Derechos Sociales
del Gobierno de Aragón

Tienes que presentar:

- La hoja de reclamaciones que has escrito explicando el motivo por el que quieres poner una reclamación.
- Todas las pruebas que tienes para poner la reclamación.
Por ejemplo, una factura, un contrato o un folleto de publicidad.

¿Dónde presentar la reclamación?



Puedes presentar todos los documentos de diferentes formas:

- **De forma presencial.**

Puedes ir a las oficinas de los Servicios Provinciales del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales.

Si quieres presentar la reclamación de esta forma, necesitas llamar por teléfono antes para pedir cita previa.

- **Enviar los documentos por correo.**

Puedes enviar todos los documentos por correo a la dirección del Servicio Provincial de Ciudadanía y Derechos Sociales de la provincia donde vives.

En la última página de este documento puedes ver la dirección y el teléfono de los **Servicios Provinciales de Ciudadanía y Derechos Sociales** de Huesca, Zaragoza y Teruel.

HOJA DE RECLAMACIONES



1. Datos a rellenar por la empresa.



La persona responsable de la empresa rellena este apartado:

Razón social de la empresa:	
Dirección de la empresa:	Calle, número, piso, letra, código postal.
Población:	
Provincia:	
Número de teléfono:	
NIF o DNI de la persona responsable	
¿A qué se dedica la empresa?	

Razón social: es el nombre de la empresa.

NIF: Número de Identificación Fiscal.

Es el número que sirve para identificar a una empresa.

Explicación de la persona responsable de la empresa:

--

2. Datos a rellenar por la persona que pone la reclamación.



Este apartado lo tienes que rellenar tú:

Tu nombre y apellidos:	
Tú documento de identidad:	Puede ser tu DNI o tu pasaporte. _____
Tu número de teléfono:	_____
Tu dirección de casa:	Calle, número, piso, letra, código postal. _____
Población:	_____
Provincia:	_____
País:	_____

**Escribe por qué quieres poner la reclamación
y lo que quieres conseguir con la reclamación.**

¿Qué pruebas tienes para poner la reclamación?
Por ejemplo, facturas, contratos o folletos de publicidad

Direcciones de los Servicios Provinciales de Ciudadanía y Derechos Sociales



Huesca:

Calle San Jorge, 65

Código Postal: 22.004

Teléfono: **974 24 72 34**



Zaragoza:

Plaza del Pilar, 3

Código Postal: 50.003

Teléfono: **976 71 52 43**

976 71 52 42



Teruel:

Calle San Vicente de Paul, 1

Código Postal: 44.002

Teléfono: **978 65 40 10**

Más información:



Adaptado y validado por personas
con discapacidad intelectual de:

Los pictogramas utilizados
son de:

