CÓDIGO IDENTIFICATIVO

# INSTRUCCIONES

Nº REGISTRO, FECHA Y HORA

**Página 1 de 2**

**EJEMPLAR PARA LA ADMINISTRACIÓN**

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

1º. Rellene todos sus campos de la Hoja.

2º. Envíenos la Hoja al correo electrónico [**buzonquejas@hayashi.mx**](mailto:buzonquejas@hayashi.mx)**.**

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:

1. El responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General cuya dirección es Av. Monterrey Oriente nº 696, Ciudad de Guadalupe, Colonia Libertad, CP.67130, NL, Mexico.
2. Podrá contactar con la dirección electrónica [buzonquejas@hayashi.mx.](mailto:buzonquejas@hayashi.mx.)
3. 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. La Constitución federal mexicana, a partir de la reforma del artículo 17 del 18 de junio de 2008, introduce al orden jurídico nacional los mecanismos alternativos de resolución de conflictos como un derecho humano.
4. Los datos de carácter personal no serán objeto de cesión, pero sí podrán ser objeto excepcionalmente de transferencia internacional siempre que sea necesaria para la tramitación de la resolución.
5. 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://](NULL)hayashi.mx/buzon-quejas

**Página 2 de 2**

CÓDIGO IDENTIFICATIVO

# HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

**(Código procedimiento: 2634)**

**1**

**DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE**

Razón social:

Actividad:

Teléfono:

Correo electrónico:

NIF

Dirección:

Address

Municipio:

Provincia:

Cód. Postal:

**EMPRESA O PROFESIONAL**

**2**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre: |  |  | Apellidos: |  |  |  |  |  | Teléfono: |  | Sexo: | Edad: |
| IFE o Pasaporte: |  |  | Nacionalidad: |  |  |  | Profesión: |  |  |  |  |  |
| Dirección: |  |  |  |  | Colonia: |  |  |  | Estado: |  |  | Cód. Postal: |
| Correo electrónico: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Fecha de la reclamación:

**EJEMPLAR PARA LA ADMINISTRACIÓN**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **3** | **DESCRIPCIÓN DEL HECHO** | | | |
| Fecha: | | Lugar: | N.º factura, otros: |  |
| ¿Qué ha ha ocurrido?: | |  |  | |
|  | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **4** | **PRETENSIÓN** | | | | | | |
| Una compensación $  De | | Una disculpa | Nuevo producto o servicio | Reparación | Descuento | Multa | Que no se repita. |
| Otro: | |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | | |
|  | | | | | | | |

Firma de la persona reclamante:

Firma y sello de la empresa o profesional reclamada: