

**BASE DE DATOS DE Norma DEF.-**

Referencia: NCL012555

**RESOLUCIÓN de 3 de abril de 2020, de la Comunidad Autónoma de Galicia, por la que se aprueban los formularios normalizados para la presentación en la sede electrónica de reclamaciones y denuncias en materia de consumo (códigos de procedimiento CO401A y CO401B).***(DOG de 5 de mayo de 2020 y corrección de errores de 6 de mayo)*

## Exposición de motivos:

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público, suponen un nuevo escenario normativo para la consolidación de la administración digital en las administraciones públicas y, por lo tanto, también en la Administración general y sector público autonómico de Galicia.

En el marco autonómico, la Ley 4/2019, de 17 de julio, de administración digital de Galicia, establece el marco estable en materia de Administración electrónica en Galicia, con el fin de dar cumplimiento a las prescripciones legales en vigor y conseguir una Administración pública gallega coordinada, cohesionada, interrelacionada e interoperable, en definitiva, eficiente y útil para toda la ciudadanía.

Por otra parte, el artículo 3 de la Ley 2/2012, de 28 de marzo, gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias, engloba dentro del concepto de consumidor tanto a las personas físicas como a las personas jurídicas públicas o privadas, siempre, respecto a estas últimas, que cumplan determinadas condiciones.

La Ley 39/2015 establece que las personas físicas podrán elegir si se comunican con la Administración a través de medios electrónicos o no, salvo que estuvieran obligadas, y las personas jurídicas como sujetos sí obligados a usar dichos medios electrónicos para su relación con la Administración.

Visto el marco jurídico descrito, la presentación de una reclamación o denuncia en el ámbito de la protección al consumidor puede llevarse a cabo a través de medios electrónicos.

Para facilitar la presentación electrónica de reclamaciones y denuncias en materia de consumo hace falta elaborar los formularios normalizados a emplear. Los formularios estarán accesibles en la sede electrónica de la Xunta de Galicia y tendrán un enlace desde la propia página web del Instituto Gallego del Consumo y de la Competencia.

En su virtud, y en el uso de las facultades que me fueron conferidas,

**RESUELVO:****Primero. Objeto.**

Esta resolución tiene por objetivo aprobar los formularios normalizados para la presentación en la sede electrónica de reclamaciones y denuncias en materia de consumo.

Para ello se habilitan dos formularios en la Guía de procedimientos y servicios disponibles en la sede electrónica de la Xunta de Galicia con los siguientes códigos:

– CO401A. Reclamación/reclamación y denuncia en materia de consumo, mediante el cual la persona interesada puede presentar en la sede electrónica de Galicia una reclamación o reclamación y denuncia, en materia de consumo. En este caso, solamente será persona interesada la que tenga la condición de consumidor, de acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 2/2012, de 28 de marzo, gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias.

– CO401B. Denuncia en materia de consumo, cuando la persona interesada quiera presentar en la sede electrónica de la Xunta de Galicia exclusivamente una denuncia en materia de consumo. En este caso, será persona interesada cualquier tipo de persona física o jurídica.

**Segundo. Forma y lugar de presentación.**

Las reclamaciones y/o denuncias se presentarán preferiblemente por vía electrónica a través del formulario normalizado disponible en la sede electrónica de la Xunta de Galicia, <https://sede.xunta.gal>.

La presentación electrónica será obligatoria para las administraciones públicas, las personas jurídicas, las entidades sin personalidad jurídica, las personas que ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria para los trámites y actuaciones que realicen con las administraciones públicas en el ejercicio de su actividad profesional, las personas representantes de una de las anteriores, las personas autónomas y las personas empleadas de las administraciones públicas en los trámites realizados por su condición de empleado público.

Si alguna de las personas interesadas obligadas a la presentación electrónica presenta su reclamación y/o denuncia presencialmente, se le requerirá para que la enmiende a través de su presentación electrónica. A estos efectos, se considerará como fecha de presentación de la reclamación y/o denuncia aquella en la que fuera realizada la enmienda.

Para la presentación de la reclamación y/o denuncia podrá emplearse cualquiera de los mecanismos de identificación y firma admitidos por la sede electrónica de la Xunta de Galicia, incluido el sistema de usuario y clave Chave365 (<https://sede.xunta.gal/chave365>).

Aquellas personas interesadas no obligadas a la presentación electrónica, opcionalmente, podrán presentar la reclamación y/o denuncia presencialmente en cualquiera de los lugares y registros establecidos en la normativa reguladora del procedimiento administrativo común, utilizando el formulario normalizado disponible en la sede electrónica de la Xunta de Galicia.

Salientar que esta resolución es de vigencia indefinida y con un plazo de presentación abierto.

### **Tercero.** *Documentación complementaria.*

**1.** En el caso de presentación de una reclamación o una reclamación y denuncia, las personas interesadas deberán adjuntar, en su caso, junto con el anexo I, la siguiente documentación:

- Reclamación hecha ante la empresa.
- Contestación que, en su caso, la empresa hubiera dado.
- Contrato.
- Justificantes de la relación de consumo, facturas, tickets, etc.
- Otros documentos.

**2.** En el caso de presentación de una denuncia, las personas interesadas deberán adjuntar, en su caso, junto con el anexo II, la siguiente documentación:

- Justificación de los hechos denunciados.
- Otros documentos.

**3.** En el caso de actuar en representación de una persona o entidad, deberá acompañarse la documentación acreditativa de la misma por cualquier medio válido en derecho.

**4.** No será necesario adjuntar los documentos que ya habían sido presentados anteriormente. A estos efectos, la persona interesada deberá indicar en qué momento y ante qué órgano administrativo presentó los citados documentos. Se presumirá que esta consulta es autorizada por las personas interesadas, salvo que conste en el procedimiento su oposición expresa. En los supuestos de imposibilidad material de obtener el documento, el órgano competente podrá requerirle a la persona interesada su presentación, o, en su defecto, la acreditación por otros medios de los requisitos a los que se refiere el documento, con anterioridad a la formulación de la propuesta de resolución.

**5.** La documentación se presentará preferiblemente por vía electrónica. Las personas interesadas se responsabilizarán de la veracidad de los documentos que presenten. Excepcionalmente, la Administración podrá requerir la exhibición del documento original para el cotejo de la copia electrónica presentada.

La presentación electrónica será obligatoria para los sujetos obligados a la presentación electrónica de la reclamación y/o denuncia. Si alguna de las personas interesadas presenta la documentación complementaria presencialmente, se le requerirá para que la enmiende a través de su presentación electrónica. A estos efectos, se considerará como fecha de presentación aquella en la que fuera realizada la enmienda.



6. Siempre que se realice la presentación de documentos separadamente de la reclamación y/o denuncia se deberá indicar el código y el órgano responsable del procedimiento, el número de registro de entrada de la reclamación y/o denuncia y el número de expediente, si se dispone de él.

7. En caso de que alguno de los documentos a presentar de forma electrónica supere los tamaños máximos establecidos o tenga un formato no admitido por la sede electrónica de la Xunta de Galicia, se permitirá la presentación de este de forma presencial dentro de los plazos previstos y en la forma indicada en los párrafos anteriores. La información actualizada sobre el tamaño máximo y los formatos admitidos puede consultarse en la sede electrónica de la Xunta de Galicia.

8. La sede electrónica de la Xunta de Galicia permite a las personas interesadas realizar trámites electrónicos, con posterioridad al inicio del expediente, accediendo a la Carpeta ciudadana de la persona interesada. Opcionalmente, también podrán tramitarse presencialmente en cualquiera de los lugares y registros establecidos en la normativa reguladora del procedimiento administrativo común.

#### **Cuarto. Comprobación de datos.**

1. Para la tramitación de los procedimientos a los que den lugar la presentación de los formularios normalizados aprobados en esta resolución, se consultarán automáticamente los datos incluidos en los siguientes documentos elaborados por las administraciones públicas:

- a) DNI/NIE de la persona reclamante o denunciante.
- b) NIF de la entidad reclamante o denunciante.
- c) DNI/NIE de la persona representante.

2. En caso de que las personas interesadas se opongan a esta consulta, deberán indicarlo en el cuadro correspondiente del formulario de inicio (anexo I o II según corresponda) y adjuntar dichos documentos.

3. Excepcionalmente, en caso de que alguna circunstancia imposibilite la obtención de los citados datos, se podrá solicitar a las personas interesadas la presentación de los documentos correspondientes.

#### **Quinto. Notificación.**

1. Las notificaciones de resoluciones y actos administrativos se practicarán preferentemente por medios electrónicos y, en todo caso, cuando las personas interesadas resulten obligadas a recibirlas por esta vía. Las personas interesadas que no estén obligadas a recibir notificaciones electrónicas podrán decidir y comunicar en cualquier momento que las notificaciones sucesivas se practiquen o dejen de practicar por medios electrónicos.

2. Las notificaciones electrónicas se realizarán mediante el Sistema de notificación electrónica de Galicia-Notifica.gal disponible a través de la sede electrónica de la Xunta de Galicia (<https://sede.xunta.gal>). Este sistema remitirá a las personas interesadas avisos de la puesta a disposición de las notificaciones a la cuenta de correo y/o teléfono móvil que consten en la reclamación y/o denuncia. Estos avisos no tendrán, en ningún caso, efectos de notificación practicada y su falta no impedirá que la notificación sea considerada plenamente válida.

3. La persona interesada deberá manifestar expresamente la modalidad escogida para la notificación (electrónica o en papel). En el caso de personas interesadas obligadas a recibir notificaciones solo por medios electrónicos deberán optar, en todo caso, por la notificación por medios electrónicos, sin que sea válida, ni produzca efectos en el procedimiento, una opción diferente.

4. Las notificaciones por medios electrónicos se entenderán practicadas en el momento en el que se produzca el acceso a su contenido. Cuando la notificación por medios electrónicos sea de carácter obligatorio, o fuera expresamente elegida por la persona interesada, se entenderá rechazada cuando transcurrieran diez días naturales desde la puesta a disposición de la notificación sin que se acceda a su contenido.



5. Si el envío de la notificación electrónica no es posible por problemas técnicos, la Administración general y del sector público autonómico practicará la notificación por los medios previstos en la normativa reguladora del procedimiento administrativo común.

**Sexto.** *Remisión normativa.*

Para todo lo no previsto en esta resolución se estará a lo previsto en la:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.
- Ley 2/2012, de 28 de marzo, gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias.
- Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de arbitraje.
- Real decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Y en el resto de la normativa que resulte de aplicación.

**Séptimo.** *Información básica sobre protección de datos personales.*

Los datos de carácter personal recabados como consecuencia de la presentación de los formularios normalizados aprobados en esta resolución serán tratados en su condición de responsable por la Xunta de Galicia, Instituto Gallego del Consumo y de la Competencia, con las finalidades de llevar a cabo la tramitación administrativa que se derive de la gestión de este procedimiento y la actualización de la información y contenidos de la Carpeta ciudadana.

El tratamiento de los datos se basa en el cumplimiento de una misión de interés público o en el ejercicio de poderes públicos, conforme a la normativa recogida en la ficha del procedimiento incluida en la Guía de procedimientos y servicios, en el propio formulario anexo y en las referencias recogidas en <https://www.xunta.gal/informacion-xeral-proteccion-datos>. Con todo, determinados tratamientos podrán fundamentarse en el consentimiento de las personas interesadas, reflejándose esta circunstancia en dicho formulario.

Los datos serán comunicados a las administraciones públicas en el ejercicio de sus competencias, cuando sea necesario para la tramitación y resolución de sus procedimientos o para que los ciudadanos puedan acceder de forma integral a la información relativa a una materia.

Las personas interesadas podrán acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como ejercer otros derechos o retirar su consentimiento, a través de la sede electrónica de la Xunta de Galicia o presencialmente en los lugares y registros establecidos en la normativa reguladora del procedimiento administrativo común, según se explicita en la información adicional recogida en <https://www.xunta.gal/proteccion-datos-persoais>.

**Octavo.** *Actualización de modelos normalizados.*

Los formularios normalizados para la presentación en la sede electrónica de reclamaciones y denuncias en materia de consumo, aprobados en esta resolución, podrán ser modificados con el objeto de mantenerlos actualizados y adaptados a la normativa vigente. A estos efectos, será suficiente la publicación de estos modelos adaptados o actualizados en la sede electrónica de la Xunta de Galicia, donde estarán permanentemente accesibles para todas las personas interesadas

**Noveno.** *Habilitación para el desarrollo.*

Se faculta a la directora del Instituto Gallego del Consumo y de la Competencia para que dicte las resoluciones y actos necesarios para la aplicación de lo dispuesto en la presente resolución

**Décimo.** *Eficacia.*

Esta resolución será eficaz el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Galicia.

Santiago de Compostela, 3 de abril de 2020



Sol M<sup>a</sup> Vázquez Abeal  
Directora del Instituto Gallego del Consumo y de la Competencia

**ANEXOS**



PROCEDIMIENTO	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO
<b>RECLAMACIÓN/RECLAMACIÓN Y DENUNCIA EN MATERIA DE CONSUMO</b>	<b>CO401A</b>	<b>RECLAMACIÓN/ DENUNCIA</b>

**DATOS DE LA PERSONA QUE RECLAMA O DENUNCIA**

NOMBRE/RAZÓN SOCIAL  PRIMER APELLIDO  SEGUNDO APELLIDO  NIF

TIPO  NOMBRE DE LA VÍA  NÚM.  BLOQ.  PISO  PUERTA

PARROQUIA  LUGAR

CÓDIGO POSTAL  PROVINCIA  AYUNTAMIENTO  LOCALIDAD

TELÉFONO  FAX  TELÉFONO MÓVIL  CORREO ELECTRÓNICO

**Y, EN SU REPRESENTACIÓN** (deberá acreditarse la representación fehaciente por cualquier medio válido en derecho)

NOMBRE/RAZÓN SOCIAL  PRIMER APELLIDO  SEGUNDO APELLIDO  NIF

**DATOS A EFECTOS DE NOTIFICACIÓN**

Notifíquese a:  Persona o entidad reclamante o denunciante  Persona o entidad representante

Se enviarán avisos de la puesta a disposición de la notificación al correo electrónico y/o teléfono móvil facilitados a continuación:

TELÉFONO MÓVIL  CORREO ELECTRÓNICO

**ELECCIÓN DEL MEDIO DE NOTIFICACIÓN PREFERENTE**

Las personas obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con la Administración deberán optar, en todo caso, por la notificación por medios electrónicos sin que sea válida para ellas, ni produzca efectos, una opción diferente.

**Electrónica** a través del Sistema de notificación electrónica de Galicia-Notifica.gal, <https://notifica.xunta.gal>. Solo se podrá acceder a la notificación con el certificado electrónico asociado al NIF de la persona indicada.

**Postal** (cubrir la dirección postal solo si es distinta de la indicada anteriormente)

Las notificaciones que se practiquen en papel estarán también a disposición de la persona indicada anteriormente en el Sistema de notificación electrónica de Galicia-Notifica.gal, para que pueda acceder a su contenido de forma voluntaria.

TIPO  NOMBRE DE LA VÍA  NÚM.  BLOQ.  PISO  PUERTA

PARROQUIA  LUGAR

CÓDIGO POSTAL  PROVINCIA  AYUNTAMIENTO  LOCALIDAD

**DATOS DE LA EMPRESA RECLAMADA**

El nombre o razón social es obligatorio y puede consultarlo en la factura, ticket de compra, contrato...

NOMBRE/RAZÓN SOCIAL  NIF

DIRECCIÓN

CÓDIGO POSTAL  PROVINCIA  AYUNTAMIENTO

TELÉFONO  CORREO ELECTRÓNICO



**SOBRE LA RECLAMACIÓN PRESENTADA A LA EMPRESA**

Presenté la reclamación:

- En la hoja de reclamación de la empresa  
 En el impreso de reclamación del asistente del IGCC  
 Otro documento de reclamación

En el caso de presentar la reclamación a la empresa en el asistente del Instituto Gallego del Consumo y de la Competencia, indique los siguientes datos del impreso:

NÚMERO DE IMPRESO

NIF DE LA PERSONA RECLAMANTE

FECHA DE PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN




En el caso de no presentar la reclamación a la empresa, con carácter previo a esta, detalle a continuación el motivo por el cual no lo hizo:

**SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE**

Acepto la realización de un arbitraje de consumo para solucionar el problema

SÍ  NO

Lugar de preferencia de la realización del arbitraje

Antes de resolverse mediante arbitraje deseo que desde el Instituto Gallego del Consumo y de la Competencia se busque un acuerdo amistoso previo ante la empresa

SÍ  NO

La empresa/profesional, en su contestación, aceptó la realización de un arbitraje

SÍ  NO  
 No contestó

Acepto que las comunicaciones se realicen al correo electrónico indicado

SÍ  NO

**INFORMACIÓN DEL HECHO**

Indicar el lugar de los hechos reclamados (establecimiento comercial, domicilio particular de tratarse de un servicio a domicilio, etc.). Si los hechos se produjeron a través de internet, indicar la página web. Igualmente se deberá indicar la fecha en la que se produjo el problema, indicando día, mes y año.

LUGAR

WEB



FECHA

ASUNTO

MOTIVO




**DESCRIPCIÓN DEL HECHO**

Se precisará lo más claramente posible el hecho sucedido, especificando si se trató de una falta de entrega del producto, de una falta de prestación del servicio solicitado, retraso en la prestación o entrega, incumplimiento de una oferta, etc.

**SOLICITUD**

Se indicará claramente lo que pretende obtener con la reclamación, indicando lo que solicita (reparación del producto o del servicio, devolución de todo/parte del precio abonado, anulación/rescisión del contrato, ejecución de la garantía, cumplimiento de una oferta, etc).

CUANTÍA DE LA CONTROVERSA:  Menos de 300 €  Más de 300 €

**DENUNCIA**

Deberá marcarse cuando, además de presentar la reclamación, se pretenda la puesta en conocimiento de la Administración pública de los hechos anteriores por si pudiera suponer una vulneración de los derechos de los consumidores.





PROCEDIMIENTO <b>DENUNCIA EN MATERIA DE CONSUMO</b>	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO <b>CO401B</b>	DOCUMENTO <b>DENUNCIA</b>
--	---	------------------------------

**DATOS DE LA PERSONA DENUNCIANTE**

NOMBRE/RAZÓN SOCIAL  PRIMER APELLIDO  SEGUNDO APELLIDO  NIF

TIPO  NOMBRE DE LA VÍA  NÚM.  BLOQ.  PISO  PUERTA

PARROQUIA  LUGAR

CÓDIGO POSTAL  PROVINCIA  AYUNTAMIENTO  LOCALIDAD

TELÉFONO  FAX  TELÉFONO MÓVIL  CORREO ELECTRÓNICO

**Y, EN SU REPRESENTACIÓN** (deberá acreditarse la representación fehaciente por cualquier medio válido en derecho)

NOMBRE/RAZÓN SOCIAL  PRIMER APELLIDO  SEGUNDO APELLIDO  NIF

**DATOS A EFECTOS DE NOTIFICACIÓN**

Notifíquese a:  Persona o entidad denunciante  Persona o entidad representante

Se enviarán avisos de la puesta a disposición de la notificación al correo electrónico y/o teléfono móvil facilitados a continuación:

TELÉFONO MÓVIL  CORREO ELECTRÓNICO

**ELECCIÓN DEL MEDIO DE NOTIFICACIÓN PREFERENTE**

Las personas obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con la Administración deberán optar, en todo caso, por la notificación por medios electrónicos sin que sea válida para ellas, ni produzca efectos, una opción diferente.

**Electrónica** a través del Sistema de notificación electrónica de Galicia-Notifica.gal, <https://notifica.xunta.gal>. Solo se podrá acceder a la notificación con el certificado electrónico asociado al NIF de la persona indicada.

**Postal** (cubrir la dirección postal solo si es distinta de la indicada anteriormente)

Las notificaciones que se practiquen en papel estarán también a disposición de la persona indicada anteriormente en el Sistema de notificación electrónica de Galicia-Notifica.gal, para que pueda acceder a su contenido de forma voluntaria.

TIPO  NOMBRE DE LA VÍA  NÚM.  BLOQ.  PISO  PUERTA

PARROQUIA  LUGAR

CÓDIGO POSTAL  PROVINCIA  AYUNTAMIENTO  LOCALIDAD

**DATOS DE LA EMPRESA DENUNCIADA**

El nombre o razón social es obligatorio y puede consultarlo en la factura, ticket de compra, contrato...

NOMBRE/RAZÓN SOCIAL  NIF

DIRECCIÓN

CÓDIGO POSTAL  PROVINCIA  AYUNTAMIENTO

TELÉFONO  CORREO ELECTRÓNICO



**INFORMACIÓN DE LOS HECHOS DENUNCIADOS**

Indicar el lugar de los hechos denunciados (establecimiento comercial, domicilio particular de tratarse de un servicio a domicilio, etc.). Si los hechos se produjeron a través de internet, indicar la página web. Igualmente se deberá indicar la fecha en la que se produjo el problema, indicando día, mes y año.

LUGAR	WEB	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
FECHA	ASUNTO	MOTIVO
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**DESCRIPCIÓN DEL HECHO**

Se precisará lo más claramente posible los hechos objeto de denuncia, especificando si se trató de una falta de entrega del producto, de una falta de prestación del servicio solicitado, retraso en la prestación o entrega, incumplimiento de una oferta, etc.

**DOCUMENTACIÓN QUE SE PRESENTA O YA PRESENTADA CON ANTERIORIDAD**

<input type="checkbox"/> Justificación de los hechos denunciados: publicidad, factura, tickets, etc.			
<input type="checkbox"/> Otros documentos (descripción del documento):			
<input type="text"/>			
	ÓRGANO	CÓD. PROC.	AÑO
<input type="checkbox"/> Poder suficiente de la persona representante y firmante de la solicitud para actuar en nombre de la persona interesada, en su caso			

**COMPROBACIÓN DE DATOS**

<b>Los documentos relacionados serán objeto de consulta a las administraciones públicas. En caso de que las personas interesadas se opongan a esta consulta, deberán indicarlo en la casilla correspondiente y aportar una copia de los documentos.</b>	<b>ME OPONGO A LA CONSULTA</b>
DNI/NIE de la persona denunciante	<input type="checkbox"/>
NIF de la entidad denunciante	<input type="checkbox"/>
DNI/NIE de la persona representante	<input type="checkbox"/>

**INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

Responsable del tratamiento	Xunta de Galicia. Consellería o entidad a la que se dirige esta solicitud, escrito o comunicación.
Finalidades del tratamiento	La tramitación administrativa que se derive de la gestión de este formulario y la actualización de la información y contenidos de la Carpeta ciudadana.
Legitimación para el tratamiento	El cumplimiento de una tarea en interés público o el ejercicio de poderes públicos según la normativa recogida en el formulario, en la página <a href="https://www.xunta.gal/informacion-xeral-proteccion-datos">https://www.xunta.gal/informacion-xeral-proteccion-datos</a> y en la ficha del procedimiento en la Guía de procedimientos y servicios. Consentimiento de las personas interesadas, cuando corresponda.
Personas destinatarias de los datos	Las administraciones públicas en el ejercicio de sus competencias, cuando sea necesario para la tramitación y resolución de sus procedimientos o para que las personas interesadas puedan acceder de forma integral a la información relativa a una materia.
Ejercicio de derechos	Las personas interesadas podrán acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como ejercer otros derechos a través de la sede electrónica de la Xunta de Galicia o en los lugares y registros establecidos en la normativa reguladora del procedimiento administrativo común.
Contacto delegado de protección de datos y más información	<a href="https://www.xunta.gal/proteccion-datos-persoais">https://www.xunta.gal/proteccion-datos-persoais</a>

**Actualización normativa:** en el caso de existir diferentes referencias normativas en materia de protección de datos personales en este procedimiento, prevalecerán en todo caso aquellas relativas al Reglamento general de protección de datos.



**LEGISLACIÓN APLICABLE**

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.

Ley 2/2012, de 28 de marzo, gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias.

Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de arbitraje.

Real decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Resolución de 3 de abril de 2020 por la que se aprueban los formularios normalizados para la presentación en la sede electrónica de reclamaciones y denuncias en materia de consumo (códigos de procedimiento CO401A y CO401B).

**FIRMA DE LA PERSONA DENUNCIANTE O REPRESENTANTE**

Lugar y fecha

,  de  de