



---

## PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN

---

Describimos los pasos que debe dar el consumidor cuando se encuentre con un problema de consumo y desee resolverlo. Adjuntamos diagrama que da una idea rápida del circuito que sigue una reclamación desde el momento en el que se le formula directamente al empresario hasta que, en el peor de los casos, se debe acudir a los tribunales de justicia. Entremedias existen recursos efectivos para resolver el conflicto, como la mediación y el arbitraje.

### QUÉ ES UNA RECLAMACIÓN

Una reclamación en materia de consumo es una comunicación que el consumidor dirige a la administración competente cuando se presenta un conflicto o desacuerdo entre él y la empresa o el profesional que le ha vendido el producto o prestado el servicio, poniendo de manifiesto los hechos y solicitando una solución y/ o compensación.

### QUIÉN PUEDE PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN

Cualquier persona puede plantear una reclamación de consumo cuando actúe como consumidor final. No son, por tanto, reclamaciones de consumo las discrepancias que pueda haber entre varias empresas o entre varios particulares, por lo que no estarán amparadas ni por las normas de protección del consumidor ni por los organismos encargados de ello.

### CÓMO RECLAMAR

Como primera medida, es conveniente hablar con el vendedor o prestador del servicio e intentar solucionar amistosamente el problema, o acudir a los servicios de atención al cliente que tienen las empresas.

Cuando surja un problema, se recomienda al consumidor que todas las comunicaciones que tenga con el vendedor o prestador del servicio las haga usando mecanismos que dejen constancia de su envío, como el burofax o telegrama (documentos que son una prueba de que el empresario ha recibido una queja concreta y que se envían desde cualquier oficina de Correos). Además de hacer constar su petición, en esos escritos el consumidor debe dar al empresario un plazo para que le conteste (plazo que fija el propio consumidor).

### UTILIZANDO LAS HOJAS DE RECLAMACIONES QUE SE ENCUENTRAN EN LOS ESTABLECIMIENTOS

Pueden utilizarse las hojas de reclamaciones, que deben poseer obligatoriamente todos los establecimientos.

En la reclamación debe hacerse constar:

- + Nombre, dirección, DNI y teléfono del reclamante.
- + Nombre comercial, denominación social, domicilio, NIF y teléfono de la empresa contra la que se reclama.
- + Descripción breve y clara de los hechos objeto de su reclamación.
- + Lo que solicita con la reclamación.

Al enviar la hoja de reclamaciones a la Administración hay que adjuntar cualquier documento (contrato, factura, etc.) que pueda servir de prueba en la reclamación.

Se aconseja cumplimentar la hoja de reclamaciones antes de abandonar el establecimiento y remitirla lo antes posible, con la documentación que avale sus pretensiones, a las autoridades competentes cuya dirección figura en el impreso o a una asociación de consumidores.

Si el establecimiento se negase a facilitar dichas hojas, el consumidor puede presentar la queja por el medio que considere más adecuado ante los organismos competentes en materia de consumo o ante una asociación de consumidores. Basta con presentar un escrito exponiendo los datos, los hechos y lo que se solicita.

Además, si la empresa no facilitara las hojas de reclamaciones, el consumidor podría solicitar la asistencia de la policía local correspondiente para que levantara acta del hecho.

Por último, conviene destacar que la utilización de las hojas de reclamaciones no excluye la posibilidad de formular la reclamación de cualquier otra forma legalmente prevista, como la demanda judicial, y no garantiza que el consumidor sea indemnizado.