

¿Qué es una reclamación?

Una reclamación consiste en una petición a través de la cual intentamos que se nos resuelva un determinado problema como consumidor o usuario.

Tiene, por tanto, a obtener un resarcimiento por los daños y perjuicios que nos ha ocasionado un bien o servicio, bien porque ha existido un incumplimiento o porque ha habido un cumplimiento defectuoso del contrato.

Diferencias entre una reclamación y una denuncia

Diferencia, en el ámbito del consumo, entre presentar una reclamación o presentar una denuncia:

Con la reclamación se pretende obtener un resarcimiento por los daños y perjuicios sufridos
Con la denuncia de lo que se trata es de poner en conocimiento de la autoridad administrativa un hecho concreto en materia de consumo. Lo que se persigue es que la Administración actúe y sancione el comportamiento de un profesional o empresa
El consumidor NO consigue un resarcimiento por los daños ocasionados

¿Quién puede reclamar?

En el ámbito del consumo sólo puede presentar una reclamación y acudir a las vías de solución que facilita la Administración el consumidor final. Es decir, quien adquiere un bien o contrata la prestación de un servicio para su uso propio, pero no para una actividad empresarial o profesional.

¿Cómo reclamar?

Si, en calidad de consumidor o usuario, vemos que nuestros derechos son vulnerados, podemos y debemos plantear una reclamación. Para ello, con indiferencia de la vía y forma por la que se decida reclamar, para que ésta tenga éxito, deberá realizarse correctamente y con el mayor número de pruebas posible.

Para hacer una reclamación de consumo, no se requieren conocimientos específicos, solamente proporcionar la siguiente información:

Datos personales

Indicará su nombre, apellidos, dirección y teléfono
Identidad del reclamado

Es fundamental que, además de los datos personales de la persona que reclama, se indique la **identidad del reclamado**

; Nombre o razón social, dirección y teléfono

Motivos de la reclamación

Petición

Se deberá concretar de forma clara y precisa lo que se reclama, como por ejemplo, solicitar la reparación en garantía de un artículo, la devolución del dinero por incumpliendo de contrato, etc.

Pruebas

Para que la reclamación tenga éxito es fundamental que se incluya, junto con la reclamación, cuantas pruebas sean posibles; Ticket de compra, contrato de compra, certificado de garantía, justificante de la reparación, etc.