



INSTITUTO GALEGO
DO CONSUMO E
DA COMPETENCIA

Nuevo sistema de reclamación digital en materia de Consumo

SISTEMA DE RECLAMACIÓN Á TÚA DISPOSICIÓN

SISTEMA DE RECLAMACIÓN A TU DISPOSICIÓN

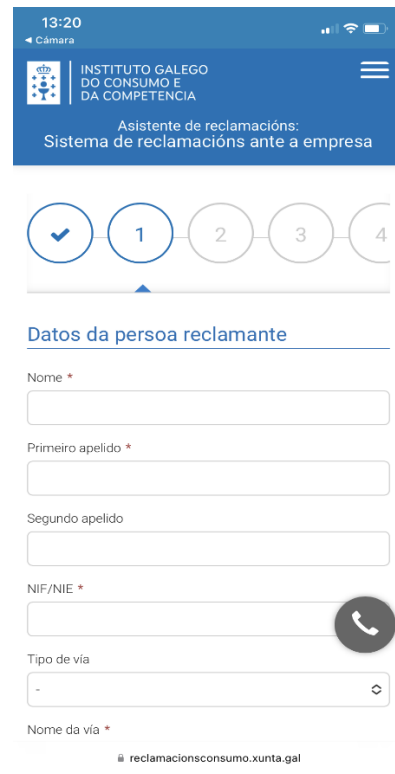
CLAIM SYSTEM AT YOUR DISPOSAL



La Xunta de Galicia pone en marcha un **sistema de reclamación digital en materia de consumo con el objetivo de agilizar este proceso y garantizar la protección de los derechos de las personas consumidoras.**

La iniciativa dota de **SIMPLICIDAD, AGILIDAD y EFICACIA** el proceso de reclamación en materia de consumo garantizando la defensa de las personas consumidoras y ofreciendo a las empresas una herramienta ágil de comunicación con sus clientes

A través de este sistema, las personas podrán presentar sus reclamaciones de manera digital a partir del escaneo de un **código QR** que estará su disposición en el establecimiento y que las dirigirá a un formulario virtual en el que cumplimentar sus datos personales y el motivo de su reclamación, que será remitida de manera electrónica a la empresa.



13:20
← Cámara

INSTITUTO GALEGO
DO CONSUMO E
DA COMPETENCIA

Asistente de reclamación:
Sistema de reclamacións ante a empresa

1 2 3 4

Datos da persoa reclamante

Nome *

Primeiro apelido *

Segundo apelido

NIF/NIE *

Tipo de vía

Nome da vía *

reclamacionsconsumo.xunta.gal



De forma automática, recibirán un correo electrónico de constancia dando cuenta del día y de la hora de la presentación de su reclamación ante el establecimiento e indicándoles que se abre un plazo de un mes para que la empresa les remita contestación por cualquier medio que permita su constancia.

Igualmente, el comerciante recibirá la reclamación en la dirección electrónica señalada.



Folla de reclamacións
Impreso para o reclamante

A continuación amósanse os datos do impreso para futuras xestións sobre esta reclamación, que serán de interese soamente para o reclamante.

Número de impreso: 526760/2024
DNI do reclamante:
Data de presentación da reclamación: 24 de xullo de 2024

DATOS DA PERSOA QUE RECLAMA OU DENUNCIA

NOME / RAZÓN SOCIAL, PRIMEIRO APELIDO, SEGUNDO APELIDO, NIF

Transcurrido el plazo de un mes sin obtener respuesta o de ser esta insatisfactoria, la persona consumidora podrá dirigirse directamente al Instituto Gallego del Consumo y de la Competencia (IGCC) y presentar una nueva reclamación a través de un enlace que ya se incluye en el propio correo y que recoge los datos cubiertos en su primera reclamación ante la empresa.



Asistente de reclamacións

Se vostede é unha persoa cun conflito cunha empresa no ámbito dunha relación de consumo e quere reclamar, siga os seguintes pasos:

1. O primeiro é presentar a reclamación ante a empresa, ben empregando as follas de reclamación dispoñibles na mesma ou ben, si o prefire, entregando na empresa a reclamación xerada a través do seguinte asistente:
[Reclamación ante empresa](#)
2. Se non pode reclamar ante a empresa ou esta non lle deu unha resposta satisfactoria no prazo estipulado (como regra xeral, 1 mes), reclame ante o Instituto Galego do Consumo e da Competencia (IGCC) a través do seguinte asistente:
[Reclamación ante Consumo](#)





INSTRUCCIONES PARA SOLICITARLO SE ERES COMERCIANTE:

Remite tu solicitud con los siguientes datos a la dirección electrónica.

igc.consumo@xunta.gal, indicando en el asunto **Solicitud de Sistema de Reclamación Digital (CODIGO QR)**

SOLICITUD DE SISTEMA DE RECLAMACIÓN DIGITAL (CÓDIGO QR)	
NIF /CIF	
NOMBRE COMERCIAL	
RAZÓN SOCIAL	
DIRECCIÓN/S DEL ESTABLECIMIENTO/S COMPLETA ¹	
TELÉFONO	
DIRECCIÓN ELECTRÓNICA ²	
ESTABLECIMIENTO/S ADHERIDOS A ARBITRAJE ³	NO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/>

Recuerde que el sistema de reclamación digital **no exime del deber legal de contar con hojas de reclamaciones oficiales físicas ni del deber de exhibir, de forma permanente y perfectamente visible su existencia, mediante un cartel en el que figure la siguiente leyenda “Existen hojas de reclamación a disponer de la persona consumidora o usuaria”, por lo menos en los idiomas gallego, castellano e inglés.**

¹ De contar con varios establecimientos vinculados a un mismo CIF, señalar sus direcciones

² Esta dirección electrónica será donde recibirá las reclamaciones que le presenten las personas consumidoras.

³ Indicar si el/los establecimientos comerciales están adheridos al sistema arbitral.