



INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR LA SOLICITUD DE QUEJA/DENUNCIA

1.- Identificación del establecimiento.

Encontrarán los datos del establecimiento o empresa en el ticket, factura, presupuesto, contrato...

El nombre del establecimiento es el nombre comercial de la tienda.

El nombre de la empresa o razón social es el nombre de la persona física o la sociedad que regenta el establecimiento o empresa.

Es imprescindible que la dirección esté completa (calle, número, piso y puerta, código postal y población).

2.- Identificación de la persona consumidora.

La persona consumidora legitimada para denunciar es la titular del contrato o la que consta en las facturas. Si denuncia una persona distinta de la titular, es necesario presentar una autorización escrita.

Es imprescindible que la dirección esté completa (calle, número, piso y puerta, código postal y población).

Si la persona consumidora cambia de dirección, es necesario que nos lo comunique.

Es importante facilitar un número de teléfono para poder contactar con la persona consumidora lo más rápidamente posible, si es necesario.

3.- Hechos y circunstancias.

Explicación de la situación por la cual se reclama, con el historial de los hechos que se han producido.

Es necesario que la explicación sea clara, sencilla y comprensible.

4.- Petición de la persona consumidora.

Una QUEJA / DENUNCIA significa que la persona consumidora o usuaria INFORMA DE LOS HECHOS para que la Administración tome medidas para corregir la conducta de la empresa, como medida de protección de los intereses generales de todas las personas consumidoras y usuarias.

El denunciante NO REALIZA NINGUNA PETICIÓN DE COMPENSACIÓN o resarcimiento por el daño que la empresa haya podido ocasionar a su persona.

Si se quiere pedir alguna reparación, compensación, indemnización, etc. se debe presentar la SOLICITUD DE RECLAMACIÓN.

5.- Documentos y pruebas.

La explicación de los hechos debe ir acompañada de la documentación contractual y probatoria correspondiente. Per ejemplo, tickets de compra, facturas, contratos, garantías, recibos, presupuestos, fotografías, cartas recibidas y cartas enviadas, etc.

Es necesario adjuntar una fotocopia.