

# ¿Cómo presentar una reclamación de manera telemática?

Es un proceso rápido y cómodo, que la administración pública pone a disposición de las personas consumidoras en sus conflictos de consumo. **Se realiza en tres sencillos pasos:**



Sede electrónica

CONOCE LA SEDE

GUÍA DE TRAMITACIÓN

AYUDA



## ACCEDER A LA SEDE ELECTRÓNICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID O DIRECTAMENTE AL TRÁMITE PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN

Para ello es necesario:

- Disponer de un DNI electrónico, un certificado digital o estar dado de alta en el sistema **IDentifica** de la Comunidad de Madrid.
- Tener descargado en su equipo un software para la lectura de archivos.pdf.
- Comprobar que el equipo cumple los **requisitos de configuración y software**.
- Además, es recomendable darse de alta en el **Sistema de Notificaciones Electrónicas** de la Comunidad de Madrid, para recibir las comunicaciones por medios telemáticos, en lugar de por correo certificado.

ACCEDER A SEDE

TRÁMITE



## RELLENAR LA SOLICITUD DE RECLAMACIÓN

Una vez dentro del trámite, **presentar una reclamación**, debemos rellenar todos los apartados que se solicitan: datos personales, datos del empresario, motivo de la reclamación, pretensión del solicitante... hasta finalizar el proceso.

Una vez firmado, se generará un código de localización asignado a dicha reclamación, que servirá para acceder más tarde si no va a finalizar todavía el proceso o para cualquier modificación posterior.



Recuerde que antes de poner una reclamación en consumo, es **recomendable intentar solucionar el conflicto de manera amistosa** con el profesional o la empresa reclamada.



Para información más detallada, puede visitar el **siguiente reportaje** del Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid.



## ENVIAR POR REGISTRO LA RECLAMACIÓN

Completado el formulario, aparece el botón enviar por registro. En ese apartado, se pueden añadir los documentos de los que dispongamos y que ayuden como prueba de los hechos motivo de la reclamación.

Una vez firmada y enviada, su reclamación pasará a ser atendida por la **Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios** de la Comunidad de Madrid.