

# ¿Cómo presentar una reclamación de consumo?

Una reclamación en materia de consumo es una **comunicación que las personas consumidoras dirigen a la administración competente cuando se plantea un conflicto de consumo entre él y la empresa** o profesional que le ha proporcionado el producto o servicio.

En primer lugar, es recomendable intentar **resolver la controversia de manera amistosa** con el empresario, **pero si esto no es posible**, puede presentar una reclamación ante los organismos de consumo de la Comunidad de Madrid.

- Puede solicitar la **hoja de reclamaciones** en el establecimiento donde haya surgido la controversia o bien descargarla de internet.
- Asegúrese que rellena todos los datos y se queda con una copia de esta.

## ¿QUÉ DEBE CONSTAR EN LA RECLAMACIÓN?



Nombre, dirección, DNI, correo electrónico y teléfono del reclamante.



Nombre comercial, denominación social, domicilio, correo electrónico, 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.

## ¿CÓMO PRESENTAR UNA HOJA DE RECLAMACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN?



### De forma presencial

- La copia que tenga de la hoja de reclamaciones se puede presentar en la **Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)** o en la **Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios**.
- Es conveniente adjuntar cualquier documento que pueda servir como prueba de lo que se reclama.



### De forma online

- 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.
- A través del **siguiente enlace**, puede tramitar su reclamación de manera telemática en la Sede electrónica de la Comunidad de Madrid, de manera fácil y rápida.