

## ¿Qué es reclamar?



A veces nos disgustamos después de comprar un producto porque no funciona bien o nos dan un mal servicio. Entonces podemos reclamar.

**Reclamar** es un **derecho** de las personas **consumidoras** o **usuarias** para **quejarte** por algo que crees que es **injusto**, **ilegal** o que te **perjudica**.

Por ejemplo, cuando compras un móvil que falla y está en garantía, pero el comercio no lo quiere arreglar. O cuando contratas un servicio de teléfono e internet y te cobran algo que no habías contratado o que no estás de acuerdo.

### Más información:

facebook

Nombre: Consumo Aragón



Nombre: @ConsumoAragon

## Atención al Consumidor



900 12 13 14



consultaconsumo@aragon.es

### Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios

Plaza del Pilar, número 3.  
50.003 Zaragoza

### Servicios Provinciales de Consumo



#### Huesca

Calle San Jorge, 65.  
Código postal: 22.003  
Teléfono: **974 24 72 34**



#### Teruel

Calle San Vicente de Paúl, 1.  
Código postal: 44.002  
Teléfono: **978 65 40 25**



#### Zaragoza

Plaza del Pilar, 3, Planta 1  
Código postal: 50.003  
Teléfono: **976 71 36 79**



Escrito en  
lectura fácil

# ¿Cómo puedo reclamar?

**RECLAMACIÓN**

APELLIDOS

NOMBRE

€

Fecha y firma

Los pictogramas utilizados son de: ARASAAC

Texto validado por:



## ¿Cuáles son los pasos para reclamar?



### 1 Reclamar al establecimiento.



Pide y rellena una **hoja de reclamaciones**.

Entrégala en el establecimiento o en su Servicio de Atención al Cliente.

### 2 Respuesta del establecimiento.



Tienen **un mes** para responderte.

### 3 Ir a la Oficina de Consumo.



Quando **no estás de acuerdo con la respuesta** que te han dado, o **no te han respondido en un mes**, puedes ir a la Oficina de Consumo de tu Ayuntamiento, Comarca o la del Gobierno de Aragón.

La **Oficina de Consumo** de la **Administración** contactará con el **establecimiento** para intentar **solucionar el problema**.

## ¿Qué documentos necesito llevar a la Oficina de Consumo?



### Hoja de reclamaciones

presentada al establecimiento.

Puedes presentar un **formulario de reclamación o denuncia**, cuando no tengas la hoja de reclamaciones contra el establecimiento.



Descárgalo aquí.



### Documentos a presentar.

- **Ticket o facturas**, son muy importantes.
- **Respuesta** del establecimiento. Cuando no tienes respuesta, lo tienes que decir.
- **Presupuesto**.
- **Publicidad y fotografías**.
- **Mensajes** del vendedor o del Servicio de Atención al Cliente.
- **Contratos**.

## ¿Cómo poner mi reclamación en la Oficina de Consumo del Gobierno de Aragón?



Puedes poner una reclamación de tres formas diferentes:

### Internet.

Hace falta DNI electrónico, certificado electrónico o Clave.

Lo puedes hacer con el **tramitador online de reclamaciones**.



Tramítalo aquí.



### En persona.

Pide **cita previa** en la oficina del **Servicio Provincial de Consumo**.



### Oficina de Correos.

Envía la documentación al **Servicio Provincial de Consumo**.

También puedes ir a la **Oficina de Consumo Municipal o Comarcal** más cercanas al lugar donde vives.



**¡Todos intentaremos ayudarte!**