INSTITUTO GALEGO
DO CONSUMO E
DA COMPETENCIA

Novo sistema de reclamación dixital en materia de Consumo



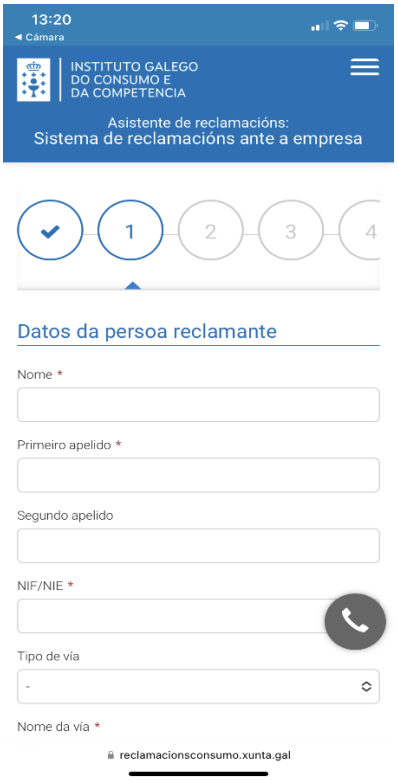
INSTITUTO GALEGO DO CONSUMO E DA COMPETENCIA

A Xunta de Galicia pon en marcha un **sistema de reclamación dixital en materia de consumo co obxectivo de axilizar este proceso e garantir a protección dos dereitos das persoas** consumidoras.

A iniciativa dota de **SIMPLICIDADE, AXILIDADE e EFICACIA** o proceso de reclamación en materia de consumo garantindo a defensa das consumidoras e consumidores e ofrecendo ás empresas unha ferramenta áxil de comunicación cos seus clientes

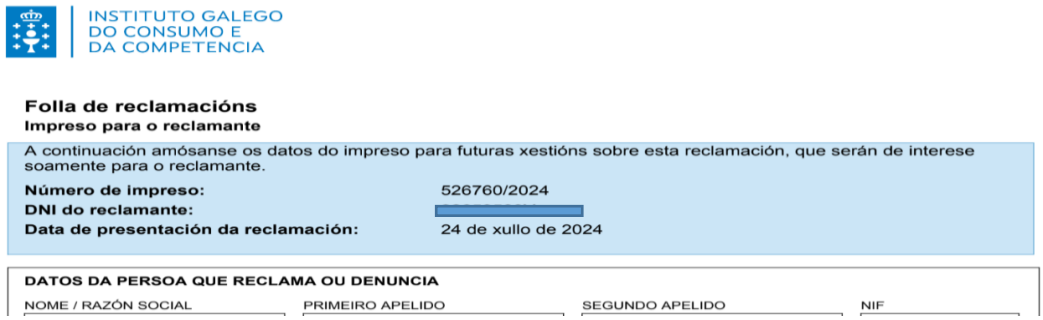
A través deste sistema, as persoas poderán presentar as súas reclamacións de maneira dixital a partir do escaneo dun **código QR** que estará a súa disposición no establecemento e que as dirixirá a un formulario virtual no que cumplimentar os seus datos persoais e o motivo da súa reclamación, e será remitida de maneira electrónica á empresa.





De forma automática, recibirán un correo electrónico de constancia dando conta do día e da hora da presentación da súa reclamación ante o establecemento e indicándolles que se abre un prazo dun mes para que a empresa lles remita contestación por calquera medio que permita a súa constancia.

Igualmente, o comerciante recibirá a reclamación no enderezo electrónico sinalado.



INSTITUTO GALEGO
DO CONSUMO E
DA COMPETENCIA

Folla de reclamacións
Impreso para o reclamante

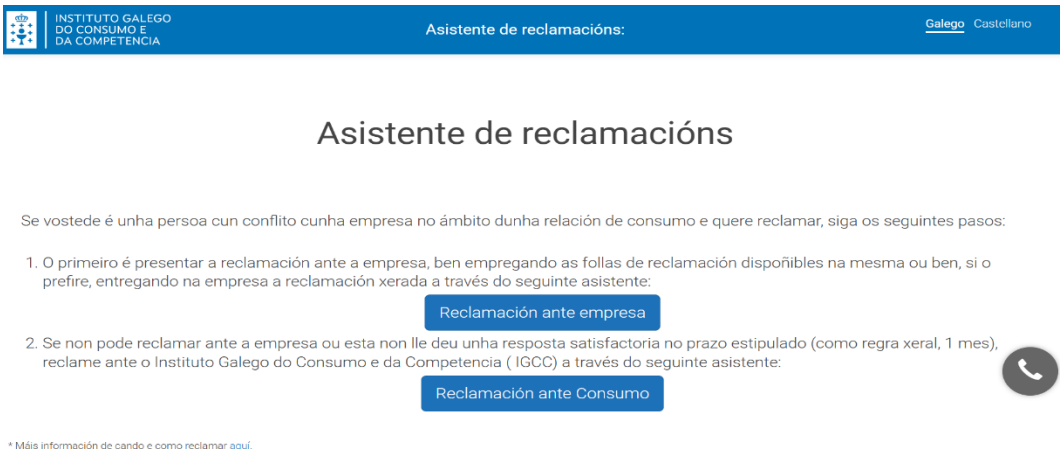
A continuación amósanse os datos do impreso para futuras xestións sobre esta reclamación, que serán de interese soamente para o reclamante.

Número de impreso: 526760/2024
DNI do reclamante: [redacted]
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

Transcorrido o prazo dun mes sen obter resposta ou de ser esta insatisfactoria, a persoa consumidora poderá dirixirse directamente ao Instituto Galego do Consumo e da Competencia (IGCC) e presentar unha nova reclamación a través dun enlace que xa se inclúe no propio correo e que recolle os datos cubertos na súa primeira reclamación ante a empresa.



INSTITUTO GALEGO DO CONSUMO E DA COMPETENCIA

Asistente de reclamacións:

Galego Castellano

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

* Máis información de cando e como reclamar aquí.

INSTITUTO GALEGO DO CONSUMO E DA COMPETENCIA

INSTRUCCIÓNS PARA SOLICITALO SE ERES COMERCIANTE:

Remite a túa solicitude cos seguintes datos ao enderezo electrónico

igc.consumo@xunta.gal , indicando no asunto

Solicitude de Sistema de Reclamación Dixital (CODIGO QR)

SOLICITUDE DE SISTEMA DE RECLAMACIÓN DIXITAL (CÓDIGO QR)	
NIF /CIF	
NOME COMERCIAL	
RAZÓN SOCIAL	
DIRECCIÓN/S DO ESTABLECEMENTO/S COMPLETA[1]	
TELÉFONO	
ENDEREZO ELECTRÓNICO[2]	
ESTABLECEMENTO/S ADHERIDOS A ARBITRAXE[3]	NO ☐ SI ☐

Lembre que o sistema de reclamación dixital **non exime da obriga legal de contar con follas de reclamacións oficiais físicas nin do deber de exhibir, de forma permanente e perfectamente visible a súa existencia, mediante un cartel no que figure a seguinte lenda "Existen follas de reclamación a dispor da persoa consumidora ou usuaria", polo menos nos idiomas galego, castelán e inglés.**

[1] De contar con varios establecementos vecellados a un mesmo CIF, sinalar os seus enderezos

[2] Este enderezo electrónico será onde recibirá as reclamacións que lle acheguen as persoas consumidoras.

[3] Indicar se o/os establecementos comerciais están adheridos ao sistema arbitral.