

## Reclamar 3.2: ¿Por qué negociar?

Escrito por raad

Lunes, 25 de Marzo de 2013 00:00 - Actualizado Martes, 15 de Julio de 2014 12:18

---

### Reclamar

Píqué sobre los siguientes apartados siguiendo el orden indicado



#### **Cómo reclamar** Introducción

- [¿Por qué seguir estos pasos?](#)
- [Servicios de información y atención al cliente de las empresas](#)

## 1º

Negociar solución en la empresa

- ¿Por qué negociar?
- [¿Cómo negociar?](#)

## 2º

Reclamar a través de Hoja de Reclamaciones

- [Solicitar Hojas de Quejas y Reclamaciones](#)
- [Trámites y plazos de la Hoja de Reclamaciones](#)

## 3º

Reclamar mediante Arbitraje de Consumo

- [Solicitar Arbitraje de Consumo](#)
- [Trámites y plazos en Arbitraje](#)
- [El laudo arbitral](#)

## 4º

Reclamar en el Juzgado

## Reclamar 3.2: ¿Por qué negociar?

Escrito por raad

Lunes, 25 de Marzo de 2013 00:00 - Actualizado Martes, 15 de Julio de 2014 12:18

---

- [¿Cuándo acudir al juzgado?](#)
- [Procedimientos judiciales recomendados](#)
- [Solicitar al SMC copia de su expediente](#)

### Negociar solución en la empresa



¿Por qué negociar? Existen **cuatro razones fundamentales** para querer negociar directamente con el establecimiento, empresa o profesional una solución a un conflicto de consumo:

1. **Si se informó antes y lleva razón, llegar a acuerdos será más fácil:** Si la persona consumidora o usuaria se ha informado antes sobre su conflicto, sabe que tiene la razón total o parcialmente, conoce la normativa y los procedimientos para reclamar administrativa y judicialmente y aporta tanto pruebas como soluciones justas y proporcionadas puede dirigirse con seguridad a la empresa o profesional para exponer su insatisfacción o reclamación con el objetivo de llegar a un acuerdo satisfactorio.

2. **Es la vía más eficaz:** Negociar una solución y llegar a un acuerdo con la empresa o profesional es la vía más rápida y eficaz para dar solución al conflicto.

3. **Proponer o aceptar soluciones coherentes y justas:** Negociar o proponer una solución acorde con nuestra insatisfacción o aceptar propuestas razonables por la empresa o profesional evita mayores inconvenientes, posturas personales encontradas y aquellos trámites administrativos que busquen la solución al conflicto.

4. **Exponer nuestra insatisfacción da una oportunidad a la empresa o profesional:** A veces con la simple manifestación de nuestra insatisfacción y la explicación coherente de

### Reclamar 3.2: ¿Por qué negociar?

Escrito por raad

Lunes, 25 de Marzo de 2013 00:00 - Actualizado Martes, 15 de Julio de 2014 12:18

---

nuestro problema es más que suficiente para que la empresa resuelva.

Cuando **la empresa o profesional no deseen resolver la insatisfacción** la persona consumidora y usuaria tendrá

[derecho a solicitar la Hoja de Quejas y Reclamaciones](#)

oficial de la Junta de Andalucía para manifestar sus discrepancias y pretensiones.