

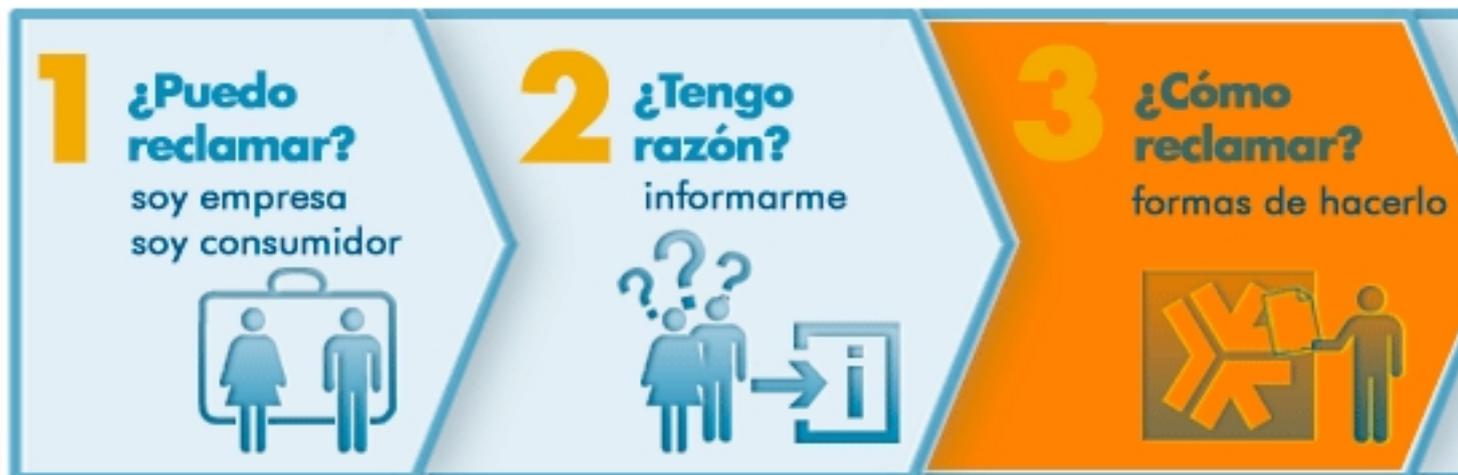
Reclamar 3.3: ¿Cómo negociar?

Escrito por raad

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

Reclamar

Píquete sobre los siguientes apartados siguiendo el orden indicado



Cómo reclamar Introducción

- [¿Por qué seguir estos pasos?](#)

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](#)

4º

Reclamar en el Juzgado

- [¿Cuándo acudir al juzgado?](#)
- [Procedimientos judiciales recomendados](#)

Reclamar 3.3: ¿Cómo negociar?

Escrito por raad

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

- [Solicitar al SMC copia de su expediente](#)

Negociar solución en la empresa



¿Cómo negociar? La persona consumidora o usuaria podrá resolver sus conflictos ante empresas o profesionales negociando o proponiendo soluciones justas a su problema. Para esto es recomendable tener en cuenta algunos consejos simples que como mínimo mejorarán el alcance de soluciones satisfactorias.

1. **Informarse antes de negociar:** Para esto es conveniente conocer si llevamos razón, los derechos que nos asisten, la normativa que se aplica a nuestro caso y las vías que disponemos para gestionar el conflicto en caso de no llegar a un acuerdo.

Sin la información adecuada difícilmente llegará a un acuerdo satisfactorio.

2. **Piense, redacte y pruebe que tiene razón:** Cuando se dirija a un establecimiento para mostrar su insatisfacción y comunicar sus pretensiones (que le sustituyan, reparen, devuelvan...) es posible que la empresa se oponga. De esta forma y si demuestra con pruebas o/y normativa que lleva razón es posible que llegue a un acuerdo. A veces las propias empresas desconocen los derechos de las personas consumidoras o sus propias obligaciones.

En caso de no llegar a un acuerdo, si lleva preparados (redactados) los hechos reclamados podrá directamente solicitar la Hoja de Quejas y Reclamaciones y adjuntarlos.

3. **Evite enfrentamientos personales:** Para alcanzar una solución al conflicto evite opiniones y emociones, centre su reclamación en los hechos, pruebas y la legislación que le asista.

Los enfrentamientos personales, en caso de no llegar a un acuerdo, perjudicarán más adelante la mediación de la Hoja de Quejas y Reclamaciones.

4. **Cierre del acuerdo:** Cuando llegue a un acuerdo con la empresa y siempre que sea posible cierre el acuerdo por escrito o de tal forma que este se mantenga en el tiempo hasta

Reclamar 3.3: ¿Cómo negociar?

Escrito por raad

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

que se solucione el conflicto.