

Concepto de reclamaciones, denuncias y quejas

Reclamaciones

Consiste en concretar una pretensión para obtener un resarcimiento por los daños o perjuicios originados por el cumplimiento defectuoso o por el incumplimiento del contrato de adquisición de un bien o la prestación de un servicio..

Denuncias

Tiene por objeto poner en conocimiento de la autoridad administrativa las infracciones en materia de consumo. Estas serán objeto de las sanciones administrativas correspondientes, previa instrucción del oportuno expediente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que pueden concurrir.

Quejas

Es una declaración de malestar o descontento frente al que el ordenamiento jurídico no prevé ninguna reacción inmediata en el ámbito del consumo.

En todo caso, se procederá a comunicar la queja al empresario responsable a efectos de que mejore su control de calidad.