



INSTRUCCIÓN PARA PRESENTAR RECLAMACIÓN, DENUNCIAS E OUTROS ESCRITOS EN MATERIA DE CONSUMO A TRAVÉS DA SEDE ELECTRÓNICA DA XUNTA DE GALICIA E DIRIXIDOS AO INSTITUTO GALEGO DO CONSUMO E DA COMPETENCIA.

1.- Requisitos necesarios previos:

Para poder presentar unha reclamación, denuncia ou un escrito de xeito electrónico é preciso dispoñer de firma electrónica, como pode ser o DNI electrónico activado ou da Chave365.

Se se dispón destes elementos, para presentar unha reclamación, denuncia ou calquera escrito en materia de Consumo dirixido ao Instituto Galego do Consumo e da Competencia, deberán seguirse os pasos que a continuación se indican.

PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA DE RECLAMACIÓN/RECLAMACIÓN E DENUNCIA EN MATERIA DE CONSUMO (CO401A)

1.- Presentación a través de dúas opcións.



a) Sede Electrónica da Xunta de Galicia:

https://sede.xunta.gal/portada?langId=es_ES

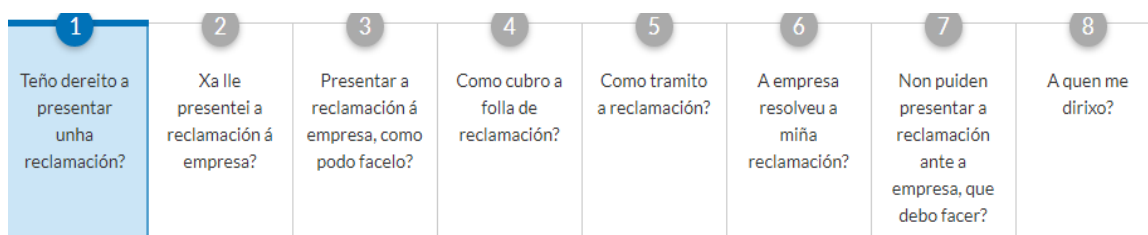
Elixir o procedemento **CO401A** - Reclamación/reclamación e denuncia en materia de consumo e seleccionar



b) Asistente de reclamacións do portal web IGCC:

<https://consumo.xunta.gal/es/consumidores/reclamacions/asistente>

2.- Ler e seguir as instrucións do asistente. Iralle guiando no proceso electrónico da súa reclamación/reclamación-denuncia.





3.-Unha vez cubertos os datos que lle solicite o asistente terá que seleccionar a icona

PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA

4.-Será remitido a Sede Electrónica para finalizar a presentación da súa reclamación/reclamación-denuncia, solicitándolle un método de identificación electrónica.

The screenshot shows the 'SEDE ELECTRÓNICA' interface. At the top, there are navigation tabs: 'Trámites', 'A sede', 'Para quen?', 'Axuda', and 'A miña sede'. The main heading is 'Escollo o método de identificación'. There are two main panels:

- Chave365:** Features a large '365' icon, input fields for 'NIF' and 'Clave', an 'Entrar' button, and links for 'Esquecín a miña clave de acceso', 'Alta con certificado', and 'Máis información'.
- Certificado Electrónico:** Features a 'dni electrónico' logo, a 'CERTIFICADO DIXITAL' logo with a padlock, an 'Identificarse con certificado ou DNI-e' button, and a link to 'Consultar os certificados admitidos'.

5.-Validada a identificación, accederá ao formulario para

Anexar documentación

Nela axuntara escaneada a reclamación/reclamación-denuncia e demais documentación complementaria (tickets, contrato, facturas, etc).

Anexado de documentación

Lista de documentos a anexar co formulario de solicitude:

<p>Reclamación feita perante a empresa</p> <p>IMG-20190726-WA0015.jpg Descargar Eliminar</p>	<p>Contestación da empresa</p> <p><input type="text" value="Seleccionar documento"/> Anexar</p>
<p>Contrato</p> <p><input type="text" value="Seleccionar documento"/> Anexar</p>	<p>Xustificantes: factura, tickets, etc</p> <p><input type="text" value="Seleccionar documento"/> Anexar</p>

Outra documentación:

[Anexar](#) [Anexar](#)

Insira calquera outra documentación facendo clic no seguinte botón [Engadir](#)



6.- Asinar e presentar no rexistro electrónico no apartado

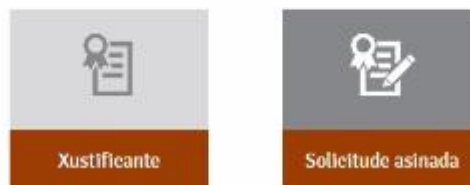
**Asinar e presentar no
Rexistro**



7.- O sistema devolverá o recibo de presentación e a súa solicitude asinada.

Obter recibo

A súa solicitude foi presentada correctamente no rexistro electrónico da Xunta de Galicia co número **2020/795092**



Unha vez realizado isto xa finalizou o procedemento de presentación.

PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA DE DENUNCIA EN MATERIA DE CONSUMO (CO410B).

1.- Presentación exclusiva a través da:



Sede Electrónica da Xunta de Galicia:

https://sede.xunta.gal/portada?langId=es_ES

Elixir o procedemento **CO401B** - Reclamación/reclamación e denuncia en materia de consumo e seleccionar



2.- Cubrir os datos que solicita o formulario.

Cubrir
datos

3.- Escollemos ao destinatario ao que trasladamos a Denuncia.

<input type="radio"/> Instituto Gallego del Consumo y de la Competencia	
<input checked="" type="radio"/> Oficina del Insituto Gallego del Consumo y de la Competencia de	
<input type="text"/>	
INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES (Regla	
Responsable del tratamiento	Xunta de Galicia. Consellería o entidad a la que se c
Finalidades del tratamiento	La tramitación administrativa que se derive de la ge ciudadana.
Legitimación para el tratamiento	El cumplimiento de una tarea en interés público o e página https://www.xunta.gal/informacion-xeral-p Servicios. Consentimento de las personas interesadas, cuándo corresponda.
Protección de Datos	
d, escrito o comunicación.	
ulario y la actualización de la información y contenidos de la Carpeta	
eres públicos según la normativa recogida en el formulario, en la en la ficha del procedimiento en la Guía de Procedimientos y	

4. Posteriormente, seguirán as seguintes fases descritas nos puntos 5 a 7 do procedementos CO410A.

Adjuntar
documentación



Firmar y presentar en el
Registro



Obtener
recibo