Kontsumobide (Instituto Vasco de Consumo) ofrece la opción de que las personas consumidoras y usuarias puedan presentar, de manera igualmente válida, sus reclamaciones también por vía telemática. Para poder utilizar esta vía, y por razones de seguridad, la persona que formula la reclamación debe identificarse formalmente, utilizando cualquiera de los certificados de firma electrónica admitidos (DNI electrónico, Tarjeta Izenpe, etc). La firma electrónica realizada a través de dichos certificados reconocidos tiene exactamente el mismo valor legal que la convencional manuscrita.

Antes de preparar una reclamación online te aconsejo que prepares en formato digital (escanea, si es necesario) los documentos que quieras adjuntar a la reclamación. Luego ve a esta web y sigue los siguientes pasos:

– Introduce tu certificado de firma electrónica (DNI digital, tarjeta Izenpe?) y teclea el PIN (código de identificación personal) correspondiente.

– Rellena los datos del formulario de la forma más clara y completa posible: datos de identificación (persona reclamante y empresa reclamada), hechos y pretensión.

– Adjunta los documentos oportunos (en formato electrónico): contrato privado, fotografías, recibos, informes, facturas u otros (presupuesto, publicidad, escritos previos de queja, garantía, etc).

– Firma la solicitud, utilizando el certificado de firma electrónica.

– Envía la solicitud, pulsando el botón «enviar».

El sistema devuelve un mensaje señalando que la solicitud ha sido enviada, y da la posibilidad de descargar y guardar en el propio PC el justificante de registro (recibo de presentación de la reclamación).

Realizada la reclamación on line, recibirás las notificaciones posteriores de forma electrónica a través de la bandeja correspondiente de MIS GESTIONES. Para acceder a dicha bandeja, debes emplear, igualmente, el certificado de firma electrónica. Si lo deseas, al rellenar los datos del formulario online, puedes indicar el correo electrónico y/o el número de teléfono móvil en el que quieres recibir un aviso de la Administración cada vez que te remite una notificación telemáticamente.