

TEXT 2

5. Llegiu el text en veu alta davant de les persones que examinen i, a continuació, exposeu la vostra opinió.

Reclamar amb un clic de ratolí

Les noves tecnologies posen a l'abast dels consumidors nombroses possibilitats. També la de reclamar a través d'Internet. Cada volta hi ha més serveis en línia dissenyats per a gestionar queixes de tota mena d'una manera ràpida i senzilla. Per exemple, una compra que ens deixe insatisfets, una comissió del banc que considerem injusta o un vol amb retard o pèrdues d'equipatge. Per a fer una reclamació en línia, només cal emplenar un formulari amb les dades detallades sobre la queixa. Després, aquests llocs web s'encarreguen de tots els tràmits. El cobrament dels seus serveis dependrà de l'èxit de la reclamació, encara que en general és un percentatge de la indemnització que reba el consumidor.

En el cas d'operadores de telèfon i Internet, es poden presentar les reclamacions per telèfon, per correu postal, directament a les seues oficines o per Internet. En tot cas, l'operador ha d'acceptar la presentació de les queixes i està obligat a facilitar un número de referència que permeta tenir constància de la reclamació.

Consumer (adaptació)