

Cómo Presentar una Queja ante Bodega Aurrera: Guía paso a paso

¿Tuviste un problema con un producto en mal estado, un cargo no reconocido o una mala atención al cliente en Bodega Aurrera? ¡No te quedes callado!

Conoce cómo presentar una queja formal para obtener una solución justa y defender tus derechos como consumidor.

Bodega Aurrera es una de las cadenas de supermercados más importantes de México, con presencia en todo el país.

Si has tenido un problema con tu compra o con el servicio recibido, es importante que sepas cómo presentar una queja formal para obtener una solución justa.

Presentar una queja te permite:

- **Defender tus derechos como cliente.**
- **Exigir un reembolso, cambio o reparación del producto.**
- **Compartir tu experiencia y ayudar a otros clientes a tomar mejores decisiones.**
- **Ser parte activa en la mejora del servicio de la tienda.**

Si tienes un problema con Bodega Aurrera, no dudes en presentar una queja.

Una queja en Bodega Aurrera es una solicitud formal para que se revise y resuelva un problema que has tenido con un producto, servicio o atención al cliente.

Puedes presentarla por escrito, por [teléfono](#), por internet o en persona.

Ejemplos de situaciones en las que puedes presentar una queja en Bodega Aurrera:

- Recibiste un producto en mal estado o dañado.
- Te cobraron un cargo que no reconoces.
- Tuviste una mala experiencia con el servicio al cliente de Bodega Aurrera.
- No respetaron alguna promoción o descuento.
- No te brindaron información clara o veraz sobre un producto o servicio.

¡No te quedes callado!

Pasos para presentar una queja en Bodega Aurrera:

1. Reúne la información necesaria:

- Ten a la mano tu ticket de compra o número de cliente.
- Identifica el problema que deseas denunciar con la mayor precisión posible.
- Reúne la documentación que respalde tu queja, como correos electrónicos, fotos del producto dañado, etc.

2. Elige la forma de presentar tu queja:

- **Por escrito:** Puedes presentar tu queja en el módulo de atención al cliente de cualquier tienda Bodega Aurrera o enviarla por correo postal a la oficina central.

- **Por teléfono:** Puedes llamar a la línea de atención al cliente de Bodega Aurrera y seguir las instrucciones del operador.
- **Por internet:** Puedes presentar tu queja a través del portal web de Bodega Aurrera o de la app Bodega Aurrera Móvil. *(Más abajo encontrara el botón con el enlace)*
- **En persona:** Puedes acudir al módulo de atención al cliente de cualquier tienda Bodega Aurrera y presentar tu queja en persona.

3. Sigue las instrucciones:

- Si presentas tu queja por escrito, asegúrate de incluir toda la información necesaria en el módulo de atención al cliente o enviarla a la dirección correcta.
- Si presentas tu queja por teléfono, sigue las instrucciones del operador.
- Si presentas tu queja por internet, sigue las instrucciones del portal web de Bodega Aurrera o de la app Bodega Aurrera Móvil.
- Si presentas tu queja en persona, sigue las instrucciones del personal de atención al cliente.

4. Sigue el proceso de seguimiento:

- Bodega Aurrera te dará un número de folio para que puedas dar seguimiento a tu queja.
- Es importante que te mantengas al pendiente del proceso y que respondas a cualquier solicitud de información de Bodega Aurrera.
- Puedes consultar el estado de tu queja a través del portal web de Bodega Aurrera, la app Bodega Aurrera Móvil o llamando a la línea de atención al cliente.

Opción 1: **Puede presenta tu queja en línea directamente en Bodega Aurrera:**

[PRESENTA TU QUEJA O DENUNCIA, AQUÍ](#)

Qué pasa si Bodega Aurrera no resuelve mi problema

Si Bodega Aurrera no resuelve tu problema a tu satisfacción, puedes:

Opción 2: **Presenta tu queja o denuncia por medio de PROFECO:**

PONER UNA QUEJA MEDIANTE PROFECO

Opción 3: **Presenta tu queja o denuncia por medio de CNDH:**

PONER UNA QUEJA MEDIANTE CNDH