El presente formulario ha sido elaborado por los servicios de la Comisión Europea y no debe ser modificado por sus usuarios. Con el uso del formulario se pretende mejorar la comunicación entre los consumidores y los profesionales a fin de alcanzar, en la medida de lo posible, un arreglo amistoso a los problemas que pueden plantear las diferentes transacciones: Este formulario está disponible en todas las lenguas de la Unión Europea



En su caso, sello de la entidad que

propone a los consumidores la

utilización del presente formulario

FORMU

LARIO DE

REC

LAMACI

Ó

N

DEL CONSUMIDOR

1

[(http://ec.europa.eu/consumers/redress/compl/index\_en.htm)](http://ec.europa.eu/consumers/redress/compl/index_en.htm) **¡Este formulario no debe enviarse en ningún caso a la Comisión Europea, puesto que ésta no tiene competencia para intervenir en este tipo de litigios!**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DATOS DE LAS PARTES**   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Reclamación presentada por:** | | | | | | |  | **Contra:** | | | | | | | | Nombre y apellidos:  Dirección, calle, N°:  Ciudad, código postal: | | | |  | |  | Nombre y apellidos:  Dirección, calle, N°:  Ciudad, código post al: | | | |  | |  | |  | |  | | |  | |  | | |  |  |  |  | | País:  N° Tel.:  N° Fax:  Correo  *\** |  | | | | | País:  N° Tel.:  N° Fax:  Otros datos: |  | | | | | | En nombre de\* : |  | | | |  |  | | | | |  | | | |  | | | | | electrónico: | |  | | Correo electrónico: | |  | | |  |  | | |  |  | | | | *Complétese sólo cuando sea un tercero quien presente la reclamación del consumidor, en cuyo caso es conveniente que el consumidor firme debajo de su nombre.* | | |  | | | |  | | | |  | | | |

**INSTRUCCIONES**

* *Para determinar con precisión la naturaleza del problema planteado, este formulario le propone una serie de respuestas a cada pregunta. Seleccione las respuestas que mejor correspondan a su caso (****una o varias*** *) y, si fuera necesario, complete esta información en los espacios libres previstos al efecto.*
* *Se recomienda que adjunte a este formulario* ***la copia de los justificantes pertinentes***  *y que lo envíe, guardando una copia, por*  ***correo certificado con acuse de recibo o por cualquier o tro medio que permita probar el envío y la recepción.***
* *El reclamante deberá dejar al profesional un plazo de respuesta apropiado (15 días como mínimo). La respuesta del profesional deberá comunicarse al reclamante mediante el envío del formulario completo, y posteriormente el consumidor deberá devolver el cupón de respuesta (página 4).*

***NOTA : La mayoría de las legislaciones nacionales prevén un plazo límite para la reivindicación de los derechos por la vía del procedimiento judicial. Este plazo de prescripción es, a veces, relativamente corto, en particular en el caso de adquisición de bienes. Será la legislación aplicable al litigio la que determine si la utilización de este formulario interrumpe este plazo.***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 2  **RECLAMACIÓN DEL CONSUMIDOR**   |  |  | | --- | --- | | |  | | --- | | / / |   **I. PROBLEMAS PLANTEADOS**  Fecha en la que se planteó el o los problemas (Día/Mes/Año):  Precise si fue la primera vez o no, que se planteó el problema:  Problema 1 Falta de entrega del producto 15 Información insuficiente  relativo a: 2 Falta de prestación/prestacíon parcial del servicio 16 Modalidades de pago   1. Retraso en la entrega del producto 17 Precio 2. Retraso en la prestación del servicio 18 Incremento del precio   Duración del retraso: 19 Gastos suplementarios   1. Defecto del producto 20 Gastos/facturación no justificados 6 Fallo en la prestación del servicio 21 Condiciones del contrato    1. Cobertura del contrato    2. Evaluación de daños    3. Negativa a pagar indemnización 2. Producto no conforme con el pedido 25 Indemnización insuficiente   Describa el fallo:   1. Productos/servicios no solicitados 26 Modificación del contrato 2. Daños sufridos 27 Ejecución defectuosa del contrato 3. Negativa a ejecutar la garantía 28 Anulación/rescisión del contrato 4. Negativa de venta 29 Anulación de una prestación 5. Negativa a prestar el servicio 30 Reembolso de un préstamo 6. Praticas comerciales/metodos de venta 31 Intereses exigidos 7. Información incorrecta 32 Incumplimiento de un compromiso   33    Otras precisiones:  34    Otro tipo de problema: |   **II.**  **CIRCUNSTANCIAS DE LOS HECHOS**  (  Precise la fecha y el lugar de compra o de firma del contrato, describa el producto o servicio en cuestión y su precio, las  modali  dades de pago o cualquier otro elemento útil para la apreciación de su reclamación):  **III.**  **RECLAMACIÓN DEL CONSUMIDOR**  Obtener :  35    Entrega del producto o prestación del servicio  36    Reparación  del  producto  o  del servicio  37    Cambio del producto  38    Anulación de la venta  40    Cumplimiento de los compromisos  41    Conclusión de un contrato  45    Corrección de la evaluación de los daños  46    Pago de indemnización por un importe de:  47    Devolución de la cantidad a cuenta por un importe  48    Devolución de otros pagos efectuados por un  importe de:  49    Descuento por un importe de:  50    Facilidades de pago  39    Ejecución de la garantía  42    Anulación/rescisión de un contrato  43    Anulación de una factura  44    Entrega de información  51    Otras precisiones:  52    Otro tipo de reclamación:  de: |

**IV.**

**OTRAS EXPLICACIONES**

**(**

**opcional)**

**V.**

**FUNDAMENTO JURÍDICO**

**(**

**opcional**

**)**

**VI.**

**JUSTIFICANTES**

**(si es posible, adjunte a este formulario una**

**copia**

**de los**

**jus**

**tificantes en su poder, como facturas, contrato, recibo, etc.)**

Lista de los documentos

que se adjuntan:

1.

2.

3.

4.

3

|  |  |
| --- | --- |
| Si no se alcanzase un arreglo amistoso o se diese una respuesta en el plazo de días a partir del   |  | | --- | | FIRMA: |   envío de la presente reclamación, me reservo el derecho de someter la cuestión a las instancias competentes.  Hecho en  , el |
| 4  **RESPUESTA DE LA EMPRESA / PROFESIONAL**   |  |  | | --- | --- | | Referencia (que debe dar el profesional):   |  | | --- | | FIRMA: |   53 Acepto totalmente su reclamación y me comprometo a:  Acepto parcialmente su reclamación y le propongo:  54    en un plazo de  Considero injustificada su reclamación pero, en un gesto de buena voluntad en beneficio del comercio, me comprometo  a:  55    en un plazo de  No acepto su reclamación. Justificación:  56    Le propongo someter el litigio a un órgano indicado a continuación, competente para la solución extrajudicial de este  tipo de litigios en materia de consumo:  57    Hecho en  , el | |



**PARTE QUE EL CONSUMIDOR DEBE ENVIAR AL PROFESIONAL**

Referencia dada por el profesional:

Reclamación presentada por:

Con respecto a:

En nombre de:

Estoy satisfecho/a y acepto su propuesta de solución del litigio.

58



No acepto su propuesta por las siguientes razones:

59



De acuerdo con su propuesta, le informo de que plantearé el litigio ante el órgano propuesto por Vd.

60



Hecho en

, el

FIRMA: