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 insuficienterelativo a: 2 Falta de prestación/prestacíon parcial del servicio 16 Modalidades de pago1. Retraso en la entrega del producto 17 Precio
2. Retraso en la prestación del servicio 18 Incremento del precio

Duración del retraso: 19 Gastos suplementarios1. 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 modalidades 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 servicio36Reparacióndelproductoodel servicio37Cambio del producto 38Anulación de la venta40Cumplimiento de los compromisos41Conclusión de un contrato45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 garantía42Anulación/rescisión de un contrato43Anulación de una factura 44Entrega de información51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: