



FORMULARIO DE RECLAMACIÓN DEL CONSUMIDOR

1

En su caso, sello de la entidad que propone a los consumidores la utilización del presente formulario

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 (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:

Nombre y apellidos:

Dirección, calle, N°:

Ciudad, código postal:

País:

N° Tel.:

N° Fax:

Correo electrónico:

En nombre de* :

* 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.

Contra:

Nombre y apellidos:

Dirección, calle, N°:

Ciudad, código postal:

País:

N° Tel.:

N° Fax:

Correo electrónico:

Otros datos:

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 otro 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.

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 relativo a:

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 1 <input type="checkbox"/> Falta de entrega del producto 2 <input type="checkbox"/> Falta de prestación/prestación parcial del servicio 3 <input type="checkbox"/> Retraso en la entrega del producto 4 <input type="checkbox"/> Retraso en la prestación del servicio Duración del retraso: <input type="text"/> 5 <input type="checkbox"/> Defecto del producto 6 <input type="checkbox"/> Fallo en la prestación del servicio Describe el fallo: <input type="text"/> 7 <input type="checkbox"/> Producto no conforme con el pedido 8 <input type="checkbox"/> Productos/servicios no solicitados 9 <input type="checkbox"/> Daños sufridos 10 <input type="checkbox"/> Negativa a ejecutar la garantía 11 <input type="checkbox"/> Negativa de venta 12 <input type="checkbox"/> Negativa a prestar el servicio 13 <input type="checkbox"/> Praticas comerciales/metodos de venta 14 <input type="checkbox"/> Información incorrecta 33 <input type="checkbox"/> Otras precisiones: <input type="text"/> | <ul style="list-style-type: none"> 15 <input type="checkbox"/> Información insuficiente 16 <input type="checkbox"/> Modalidades de pago 17 <input type="checkbox"/> Precio 18 <input type="checkbox"/> Incremento del precio 19 <input type="checkbox"/> Gastos suplementarios 20 <input type="checkbox"/> Gastos/facturación no justificados 21 <input type="checkbox"/> Condiciones del contrato 22 <input type="checkbox"/> Cobertura del contrato 23 <input type="checkbox"/> Evaluación de daños 24 <input type="checkbox"/> Negativa a pagar indemnización 25 <input type="checkbox"/> Indemnización insuficiente 26 <input type="checkbox"/> Modificación del contrato 27 <input type="checkbox"/> Ejecución defectuosa del contrato 28 <input type="checkbox"/> Anulación/rescisión del contrato 29 <input type="checkbox"/> Anulación de una prestación 30 <input type="checkbox"/> Reembolso de un préstamo 31 <input type="checkbox"/> Intereses exigidos 32 <input type="checkbox"/> Incumplimiento de un compromiso |
|--|--|

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 :

| | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 35 <input type="checkbox"/> Entrega del producto o prestación del servicio 36 <input type="checkbox"/> Reparación del producto o del servicio 37 <input type="checkbox"/> Cambio del producto 38 <input type="checkbox"/> Anulación de la venta 39 <input type="checkbox"/> Ejecución de la garantía 40 <input type="checkbox"/> Cumplimiento de los compromisos 41 <input type="checkbox"/> Conclusión de un contrato 42 <input type="checkbox"/> Anulación/rescisión de un contrato 43 <input type="checkbox"/> Anulación de una factura 44 <input type="checkbox"/> Entrega de información 51 <input type="checkbox"/> Otras precisiones: <input type="text"/> | <ul style="list-style-type: none"> 45 <input type="checkbox"/> Corrección de la evaluación de los daños 46 <input type="checkbox"/> Pago de indemnización por un importe de: <input type="text"/> 47 <input type="checkbox"/> Devolución de la cantidad a cuenta por un importe de: <input type="text"/> 48 <input type="checkbox"/> Devolución de otros pagos efectuados por un importe de: <input type="text"/> 49 <input type="checkbox"/> Descuento por un importe de: <input type="text"/> 50 <input type="checkbox"/> Facilidades de pago |
|---|---|

52 Otro tipo de reclamación:

RESPUESTA DE LA EMPRESA / PROFESIONAL

4

Referencia (que debe dar el profesional):

53 Acepto totalmente su reclamación y me comprometo a:

54 Acepto parcialmente su reclamación y le propongo:

en un plazo de

55 Considero injustificada su reclamación pero, en un gesto de buena voluntad en beneficio del comercio, me comprometo a:

en un plazo de

56 No acepto su reclamación. Justificación:

57 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:

Hecho en

, el

FIRMA:



PARTE QUE EL CONSUMIDOR DEBE ENVIAR AL PROFESIONAL

Referencia dada por el profesional:

Reclamación presentada por:

Con respecto a:

En nombre de:

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

59 No acepto su propuesta por las siguientes razones:

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

Hecho en

, el

FIRMA: