



# 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://europa.eu.int/comm/dg24>). **¡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:

<p>1 <input type="checkbox"/> Falta de entrega del producto</p> <p>2 <input type="checkbox"/> Falta de prestación/prestación parcial del servicio</p> <p>3 <input type="checkbox"/> Retraso en la entrega del producto</p> <p>4 <input type="checkbox"/> Retraso en la prestación del servicio Duración del retraso: <input type="text"/></p> <p>5 <input type="checkbox"/> Defecto del producto</p> <p>6 <input type="checkbox"/> Fallo en la prestación del servicio Describe el fallo: <input type="text"/></p> <p>7 <input type="checkbox"/> Producto no conforme con el pedido</p> <p>8 <input type="checkbox"/> Productos/servicios no solicitados</p> <p>9 <input type="checkbox"/> Daños sufridos</p> <p>10 <input type="checkbox"/> Negativa a ejecutar la garantía</p> <p>11 <input type="checkbox"/> Negativa de venta</p> <p>12 <input type="checkbox"/> Negativa a prestar el servicio</p> <p>13 <input type="checkbox"/> Praticas comerciales/metodos de venta</p> <p>14 <input type="checkbox"/> Información incorrecta</p> <p>33 <input type="checkbox"/> Otras precisiones:</p> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<p>15 <input type="checkbox"/> Información insuficiente</p> <p>16 <input type="checkbox"/> Modalidades de pago</p> <p>17 <input type="checkbox"/> Precio</p> <p>18 <input type="checkbox"/> Incremento del precio</p> <p>19 <input type="checkbox"/> Gastos suplementarios</p> <p>20 <input type="checkbox"/> Gastos/facturación no justificados</p> <p>21 <input type="checkbox"/> Condiciones del contrato</p> <p>22 <input type="checkbox"/> Cobertura del contrato</p> <p>23 <input type="checkbox"/> Evaluación de daños</p> <p>24 <input type="checkbox"/> Negativa a pagar indemnización</p> <p>25 <input type="checkbox"/> Indemnización insuficiente</p> <p>26 <input type="checkbox"/> Modificación del contrato</p> <p>27 <input type="checkbox"/> Ejecución defectuosa del contrato</p> <p>28 <input type="checkbox"/> Anulación/rescisión del contrato</p> <p>29 <input type="checkbox"/> Anulación de una prestación</p> <p>30 <input type="checkbox"/> Reembolso de un préstamo</p> <p>31 <input type="checkbox"/> Intereses exigidos</p> <p>32 <input type="checkbox"/> Incumplimiento de un compromiso</p>
---	---

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 :

<p>35 <input type="checkbox"/> Entrega del producto o prestación del servicio</p> <p>36 <input type="checkbox"/> Reparación del producto o del servicio</p> <p>37 <input type="checkbox"/> Cambio del producto</p> <p>38 <input type="checkbox"/> Anulación de la venta</p> <p>39 <input type="checkbox"/> Ejecución de la garantía</p> <p>40 <input type="checkbox"/> Cumplimiento de los compromisos</p> <p>41 <input type="checkbox"/> Conclusión de un contrato</p> <p>42 <input type="checkbox"/> Anulación/rescisión de un contrato</p> <p>43 <input type="checkbox"/> Anulación de una factura</p> <p>44 <input type="checkbox"/> Entrega de información</p> <p>51 <input type="checkbox"/> Otras precisiones:</p> <input type="text"/> <input type="text"/>	<p>45 <input type="checkbox"/> Corrección de la evaluación de los daños</p> <p>46 <input type="checkbox"/> Pago de indemnización por un importe de: <input type="text"/></p> <p>47 <input type="checkbox"/> Devolución de la cantidad a cuenta por un importe de: <input type="text"/></p> <p>48 <input type="checkbox"/> Devolución de otros pagos efectuados por un importe de: <input type="text"/></p> <p>49 <input type="checkbox"/> Descuento por un importe de: <input type="text"/></p> <p>50 <input type="checkbox"/> Facilidades de pago</p>
--	--

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: