



INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR LA SOLICITUD DE RECLAMACIÓN

Antes de presentar el modelo de reclamación, es imprescindible que esté acreditado que previamente se han comunicado los hechos y peticiones a la empresa.

1.- Identificación del establecimiento.

Encontrarán los datos del establecimiento o empresa en el ticket, factura, presupuesto, contrato...

El nombre del establecimiento es el nombre comercial de la tienda.

El nombre de la empresa o razón social es el nombre de la persona física o la sociedad que regenta el establecimiento o empresa.

Es imprescindible que la dirección esté completa (calle, número, piso y puerta, código postal y población).

2.- Identificación de la persona consumidora.

La persona consumidora legitimada para reclamar es la titular del contrato o la que consta en las facturas. Si reclama una persona distinta de la titular, es necesario presentar una autorización escrita.

Es imprescindible que la dirección esté completa (calle, número, piso y puerta, código postal y población).

Si la persona consumidora cambia de dirección, es necesario que nos lo comunique.

Es importante facilitar un número de teléfono para poder contactar con la persona consumidora lo más rápidamente posible, si es necesario.

3.- Hechos y circunstancias.

Explicación de la situación por la cual se reclama, con el historial de los hechos que se han producido.

Es necesario que la explicación sea clara, sencilla y comprensible.

4.- Petición de la persona consumidora.

La persona consumidora pide que la empresa reclamada le compense el daño causado.

Tipos de petición:

1.- La reparación o resarcimiento del daño causado. Per ejemplo, la devolución de un dinero pagado, un cambio de producto, una reparación, la suspensión de un contrato, la cancelación de una factura o deuda, etc.

2.- Daños patrimoniales. Son aquellos gastos adicionales que ha ocasionado la situación. Es necesario que estén justificados documentalmente.

3.- Daños morales. Es necesario especificar un importe máximo.

5.- Documentos y pruebas.

La explicación de los hechos debe ir acompañada de la documentación contractual y probatoria correspondiente. Per ejemplo, tickets de compra, facturas, contratos, garantías, recibos, presupuestos, fotografías, cartas recibidas y cartas enviadas, justificantes de los gastos ocasionados, etc.

Es necesario adjuntar una fotocopia.