



RECOMANACIONS PER FER UNA CARTA DE RECLAMACIÓ DIRIGIDA A UNA EMPRESA

CONTINGUT MÍNIM DE LA CARTA:

- Dades de la persona consumidora i usuària (ha de ser qui aparegui a la factura, contracte, pressupost..., si n'hi ha).
- Dades de l'empresa a on va dirigida la carta (la seva seu social, que normalment apareix a les factures, contractes, pressupostos...).
- Explicació de la situació per la qual ens queixem.
- Especificar què és el que demanem. Tipus de petició:
 - 1.- La reparació o rescabament del dany causat. Per exemple, la devolució d'uns diners pagats, un canvi de producte, una reparació, la suspensió d'un contracte, la cancel·lació d'una factura, la cancel·lació d'unes dades, etc.
 - 2.- Danys patrimonials i/o morals. Són aquelles despeses addicionals que ens ha ocasionat la situació. Cal que estiguin justificades documentalment. Pel que fa al dany moral, cal especificar un import màxim.
- Comunicar que s'espera una resposta en un termini màxim d'un mes a comptar des de la data que l'empresa hagi rebut la reclamació.
- Comunicar que si en aquest termini no s'ha rebut resposta o bé la resposta no és satisfactòria, s'iniciaran les accions legals que es considerin adients o bé que es sol·licitarà la intervenció dels organismes públics de defensa dels consumidors i usuaris.
- La carta ha d'estar signada. Se n'han de fer dues còpies, una per enviar i l'altra per quedar-nos-la, i s'ha de redactar en castellà si l'adreçem a una localitat fora de Catalunya.
- Lloc i data en que se signa la carta.

FORMES RECOMANADES D'ENVIAR LA CARTA:

1. Carta certificada amb justificant de rebuda:

- L'entrega de la carta a l'empresa no és immediata (potser triga dos, tres dies o més).
- Posteriorment Correus ens entregarà en el nostre domicili el justificant de rebuda que ens indicarà si l'empresa ha recollit o no la carta.
- Si l'empresa ha recollit la carta, se'ns indicarà quin dia i el nom de la persona.
- Si l'empresa no ha recollit la carta, se'ns indicarà per quin motiu.

Es recomana conservar una còpia de la carta enviada amb el segell de l'oficina de Correus.

2. Burofax amb justificant de rebuda:

- L'entrega de la carta a l'empresa és el mateix dia que s'envia (sempre i quan es localitzi al destinatari).
- Posteriorment Correus ens entregarà en el nostre domicili el justificant de rebuda que ens indicarà si l'empresa ha recollit o no la carta.
- Si l'empresa ha recollit la carta, se'ns indicarà quin dia i el nom de la persona.
- Si l'empresa no ha recollit la carta, se'ns indicarà per quin motiu.

Es recomana conservar una còpia de la carta enviada amb el segell de l'oficina de Correus.