



RECOMENDACIONES PARA HACER UNA CARTA DE RECLAMACIÓN DIRIGIDA A UNA EMPRESA

CONTENIDO MÍNIMO DE LA CARTA:

- Datos de la persona consumidora y usuaria (los que aparecen en la factura, contrato, presupuesto..., si los hay).
- Datos de la empresa donde va dirigida la carta (su sede social, que normalmente aparece en las facturas, contratos, presupuestos ...).
- Explicación de la situación por la que nos quejamos.
- Especificar qué es lo que pedimos. Tipo de petición:
 - 1 .- La reparación o indemnización del daño causado. Por ejemplo, la devolución de un dinero pagado, un cambio de producto, una reparación, la suspensión de un contrato, la cancelación de una factura, la cancelación de unos datos, etc.
 - 2 .- Daños patrimoniales y/o morales. Son aquellos gastos adicionales que nos ha ocasionado la situación. Es necesario que estén justificadas documentalmente. En cuanto al daño moral, es necesario especificar un importe máximo.
- Comunicar que se espera una respuesta en un plazo máximo de un mes, a contar desde la fecha en que la empresa haya recibido la reclamación.
- Comunicar que, si en este período de tiempo no se recibe o bien la respuesta recibida no es satisfactoria, se iniciarán las acciones legales que se consideren oportunas o bien se solicitará la intervención de los organismos públicos de defensa de los consumidores y usuarios.
- La carta tiene que estar firmada. Se harán dos copias, una para enviar y la otra nos la quedamos, y se redactarán en castellano si nos dirigimos a una localidad de fuera de Cataluña.
- Lugar y fecha en que se firma la carta.

FORMAS RECOMENDADAS PARA ENVIAR LA CARTA:

1. Carta certificada con acuse de recibo:

- La entrega de la carta a la empresa no es inmediata (quizás tarda dos o tres días o más).
- Posteriormente Correos nos entregará en nuestro domicilio el acuse de recibo que nos informará si la empresa ha recogido o no la carta.
- Si la empresa ha recogido la carta, se nos indicará qué día y el nombre de la persona.
- Si la empresa no ha recogido la carta, se nos indicará por qué.

Se recomienda conservar una copia de la carta enviada con el sello de la oficina de Correos.

2. Buofax con acuse de recibo:

- La entrega de la carta a la empresa es el mismo día que se envía (siempre y cuando se localice al destinatario).
- Posteriormente Correos nos entregará en nuestro domicilio el acuse de recibo que nos indicará si la empresa ha recogido o no la carta.
- Si la empresa ha recogido la carta, se nos indicará qué día y el nombre de la persona.
- Si la empresa no ha recogido la carta, se nos indicará por qué.

Se recomienda conservar una copia de la carta enviada con el sello de la oficina de Correos.