



RECLAMACIÓN POR PROBLEMAS CON EMPRESA O SERVICIO

Remitente:

DNI/NIE:

Domicilio:

Teléfono / correo electrónico:

Destinatario:

CIF/NIF:

Domicilio

Lugar y fecha:

MUY SRES. MÍOS:

Por medio del presente burofax, y dejando expresa constancia de su contenido y recepción, me dirijo a ustedes en relación con el servicio/producto contratado con esa entidad, identificado como _____ contratado en fecha _____, por importe de _____ euros.

HECHOS

En fecha _____ contraté con ustedes _____ . La prestación contratada debía consistir en _____ .

Sin embargo, se ha producido la siguiente incidencia:

A pesar de mis comunicaciones anteriores de fecha _____ realizadas por _____, la incidencia no ha sido solucionada satisfactoriamente.

Como consecuencia de lo anterior, se me han ocasionado los siguientes perjuicios:

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente reclamación se formula, sin perjuicio de cualquier otra norma sectorial que resulte aplicable al servicio contratado, con base en el **Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre**, por el que se aprueba el texto refundido de la **Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias**. En particular, su **artículo 8** reconoce



como derechos básicos de los consumidores y usuarios, entre otros, la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, así como la indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos. Asimismo, el **artículo 21** regula el régimen de comprobación, reclamación, garantía y servicios de atención al cliente, que debe permitir al consumidor reclamar eficazmente en caso de error, defecto, deterioro o falta de conformidad del bien o servicio. Por su parte, el **artículo 60** exige que, antes de la contratación, el empresario facilite de forma clara, comprensible y accesible la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato y sus condiciones jurídicas y económicas.

Asimismo, resultan de aplicación los preceptos generales del **Código Civil** sobre cumplimiento de las obligaciones y responsabilidad contractual. En concreto, el **artículo 1101** establece que quedan sujetos a la indemnización de daños y perjuicios quienes, en el cumplimiento de sus obligaciones, incurran en dolo, negligencia o morosidad, o contravengan de cualquier modo el tenor de la obligación. El **artículo 1124** permite al perjudicado, en las obligaciones recíprocas, escoger entre exigir el cumplimiento o la resolución de la obligación, con resarcimiento de daños y abono de intereses en ambos casos. Igualmente, el **artículo 1258** dispone que los contratos obligan no sólo a lo expresamente pactado, sino también a todas las consecuencias que, según su naturaleza, sean conformes a la buena fe, al uso y a la ley.

Cuando el contrato incluya condiciones generales o cláusulas predispuestas por la empresa, también resulta aplicable la **Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación**. Su **artículo 5** regula los requisitos de incorporación de las condiciones generales al contrato y exige transparencia, claridad, concreción y sencillez. El **artículo 7** prevé la no incorporación de aquellas condiciones generales que el adherente no haya podido conocer de forma completa o que sean ilegibles, ambiguas, oscuras o incomprensibles. Además, el **artículo 8** establece la nulidad de las condiciones generales contrarias a normas imperativas o prohibitivas, y en particular de las condiciones generales abusivas en contratos con consumidores.

En consecuencia, el incumplimiento, la prestación defectuosa del servicio, el cobro indebido, la falta de devolución de cantidades o la falta de atención eficaz a la reclamación pueden justificar la exigencia de cumplimiento, subsanación, devolución de cantidades, resolución contractual y/o indemnización de los daños y perjuicios que correspondan.

RECLAMACIÓN

Por todo lo anterior, mediante el presente escrito les requiero formalmente para que, en el plazo máximo de _____ días naturales desde la recepción de este burofax, procedan a reparar - subsanar correctamente la incidencia descrita; prestar el servicio en los términos



contratados; cancelar el servicio solicitado y dejar de emitir cargos futuros; devolver la cantidad de _____ euros indebidamente cobrada o correspondiente al servicio no prestado o defectuosamente prestado; emitir factura rectificativa o corregir la facturación errónea; y/o abonar los daños y perjuicios ocasionados, que se cuantifican provisionalmente en _____.

Asimismo, les requiero para que confirmen por escrito la solución adoptada en la dirección postal o correo electrónico indicados en el encabezamiento.

Les advierto expresamente de que, si no atienden este requerimiento en el plazo indicado, me reservo el derecho a ejercitar cuantas acciones me correspondan en defensa de mis derechos e intereses legítimos, incluyendo, en su caso, la presentación de reclamación ante los organismos de consumo competentes, la solicitud de hoja de reclamaciones o su aportación si ya hubiera sido presentada, la reclamación ante los organismos sectoriales que resulten competentes y el ejercicio de acciones judiciales para reclamar el cumplimiento, la devolución de cantidades, la resolución contractual y/o la indemnización de daños y perjuicios que correspondan.

Todo ello con expresa reclamación de los gastos, intereses y demás conceptos que legalmente procedan.

A efectos acreditativos, se hace constar que se dispone de la documentación relacionada con los hechos, incluyendo, en su caso, contrato, pedido, presupuesto o condiciones de contratación, facturas, recibos o justificantes de pago, comunicaciones mantenidas con la empresa, capturas de pantalla, fotografías o informes técnicos, reclamaciones previas o número de incidencia, así como cualquier otra documentación que pueda resultar relevante. Dicha documentación podrá ser aportada ante los organismos o tribunales competentes si fuera necesario.

El presente burofax se remite a todos los efectos legales oportunos, con la finalidad de dejar constancia fehaciente de la reclamación efectuada, de la fecha de recepción y del requerimiento formal dirigido a esa entidad.

Sin otro particular, quedo a la espera de su respuesta por escrito dentro del plazo indicado.

Atentamente,

Fdo.: