

GUÍAS  
PRÁCTICAS

**Contratos y cartas tipo para  
defender sus derechos.**

© 2024 OCU Ediciones, S.A.

C / Albarracín, 21  
28037 Madrid  
Tel. 913 000 045  
Fax 917 543 870  
www.ocu.org

**Revisión edición OCU:**  
Departamentos  
técnico y editorial de OCU

**Coordinación editorial:**  
OCU Ediciones

**Ilustraciones:**  
Adobe Stock y Getty images  
**ISBN:** 978-84-17349-42-4

**Depósito legal:** M-41385-2018

**Imprime:** Orymu Artes Gráficas, S.A.

C/ Ruiz de Alda, 3  
P.I. La Estación - 28320 Pinto (Madrid)

Quedan rigurosamente prohibidas, sin la autorización de los titulares del copyright, bajo sanción establecida por la ley, la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio o procedimiento, comprendidos la reprografía y tratamiento informático y la distribución de ejemplares de ella mediante el alquiler o préstamo públicos.



# Contratos **Y** cartas tipo

---

PARA DEFENDER SUS DERECHOS

“ *Ante la burocracia todos  
somos extranjeros.* ”

-César Aira

---

# INDICE

## INTRODUCCIÓN . . . . . 7

## DEFIENDA SUS DERECHOS . . . . . 9

¿Qué derechos? . . . . . 10

Las distintas vías de reclamación . . . . . 10

Juntas Arbitrales de Consumo . . . . . 13

Otras Vías . . . . . 17

¿Cuándo reclamar? . . . . . 18

MODELO 1 Reclamar por escrito . . . . . 20

MODELO 2 Hojas de reclamación . . . . . 22

MODELO 3 Reclamación/denuncia ante los servicios de consumo de las comunidades autónomas . . . . . 23

MODELO 4 Petición de acto de conciliación . . . 24

MODELO 5 Juicio Verbal . . . . . 25

## LA COMPRAVENTA DE BIENES . . . . . 27

Contratos. Lo que interesa saber . . . . . 28

Compras realizadas fuera de los comercios y a distancia . . . . . 41

Contratación por Internet . . . . . 49

Compraventa de coches de segunda mano . . . 52

MODELO 6 Precio no conforme . . . . . 56

MODELO 7 Garantía I: carta al fabricante cuando no es posible acudir al vendedor . . . . 57

MODELO 8 Garantía II: reclamación producto nuevo defectuoso con menos de 6 meses desde la compra . . . . . 58

MODELO 9 Garantía III: reclamación producto nuevo defectuoso con más de 6 meses desde la compra . . . . . 59

MODELO 10 Garantía IV: reclamación producto usado defectuoso con menos de 6 meses desde la compra . . . . . 60

MODELO 11 Garantía V: reclamación por un producto usado defectuoso con más de 6 meses desde la compra . . . . . 61

MODELO 12 Si el vendedor se retrasa . . . . . 62

MODELO 13 Desistimiento del contrato . . . . . 63

MODELO 14 Documento de desistimiento por omisión de la información obligatoria del derecho de desistimiento . . . . . 64

MODELO 15 El artículo no se corresponde con la publicidad . . . . . 65

MODELO 16 Contrato de compraventa de un coche usado entre particulares . . . . . 66

## LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS . . . . . 69

El contrato de servicios y el contrato de obra . . 70

Problemas cuando no se respeta el acuerdo . . . . . 71

La tintorería . . . . . 74

La reparación del automóvil . . . . . 77

La reparación de aparatos de uso doméstico . . . . . 81

Viajes combinados . . . . . 84

Servicios de profesionales libres. . . . . 92

MODELO 17 Presupuesto . . . . . 98

MODELO 18 Retraso en la prestación de un servicio I . . . . . 99

MODELO 19 Retraso en la prestación de un servicio II . . . . . 100

MODELO 20 Retraso en la prestación de un servicio III . . . . . 101

MODELO 21 Retraso en la prestación de un servicio IV . . . . . 102

MODELO 22 Retraso en la prestación de un servicio V . . . . . 103

MODELO 23 Ejecución del servicio no conforme o defectuosa I . . . . . 104

MODELO 24 Ejecución del servicio no conforme o defectuosa II . . . . . 105

MODELO 25 Ejecución del servicio no conforme o defectuosa III . . . . . 106

MODELO 26 Tintorería I: limpieza defectuosa . . . . .	107
MODELO 27 Tintorería: extravío o deterioro de una prenda . . . . .	108
MODELO 28 Contrato de reparación de automóviles . . . . .	109
MODELO 29 Reparación de automóviles I: reparación no pedida . . . . .	112
MODELO 30 Reparación de automóviles II: reparación defectuosa . . . . .	113
MODELO 31 Reparación de electrodomésticos I: no conformidad con los gastos de desplazamiento . . . . .	114
MODELO 32 Reparación de electrodomésticos II: autorización para la reparación con piezas de segunda mano . . . . .	115
MODELO 33 Reparación de electrodomésticos III: reclamación por reparación insatisfactoria de servicio de asistencia técnica (SAT) . . . . .	116
MODELO 34 Viajes combinados I: anulación de un viaje . . . . .	117
MODELO 35 Viajes combinados II: cesión de reserva a otra persona . . . . .	118
MODELO 36 Viajes combinados III: queja por un contratiempo . . . . .	119
MODELO 37 Viajes combinados IV: reclamación . . . . .	120
MODELO 38 Cursos a distancia: el contenido no se corresponde con lo pedido . . . . .	121
MODELO 39 Reclamación ante la junta directiva del colegio notarial . . . . .	122
MODELO 40 Reclamación ante el colegio profesional . . . . .	123

**LA VIDA COTIDIANA . . . . . 125**

Los Bancos . . . . .	126
El préstamo de dinero entre particulares . . . . .	131
Seguros . . . . .	132
El agua . . . . .	136
La energía eléctrica . . . . .	138
El gas . . . . .	143

Los servicios de telecomunicaciones . . . . .	147
Los servicios postales . . . . .	151
Medios de transporte . . . . .	155
Transportes terrestres . . . . .	158
El transporte aéreo . . . . .	164
Transporte marítimo . . . . .	169
MODELO 41 Bancos I: cancelación de cuenta corriente . . . . .	171
MODELO 42 Bancos II: reclamación ante el servicio de atención al cliente o defensor del cliente del banco . . . . .	172
MODELO 43 Bancos III: formulario de reclamación ante el Banco de España . . . . .	170
MODELO 44 Préstamo entre particulares . . . . .	174
MODELO 45 Seguros I: cancelación de un contrato de seguro (póliza) . . . . .	175
MODELO 46 Seguros II: reclamación por desacuerdo con la comunicación de anulación o aumento de la prima . . . . .	176
MODELO 47 Seguros III: reclamación al Defensor del Asegurado o al Departamento de Atención al Asegurado . . . . .	177
MODELO 48 Seguros IV: reclamación a la Dirección General de Seguros . . . . .	178
MODELO 49 Suministro de agua: aumento del precio fijado . . . . .	179
MODELO 50 Electricidad y gas I: disconformidad con la factura eléctrica o de gas . . . . .	180
MODELO 51 Electricidad y gas II: la corriente eléctrica o el suministro de gas es irregular . . . . .	181
MODELO 52 Telefonía I: disconformidad con la factura de teléfono fijo, móvil o internet . . . . .	182
MODELO 53 Telefonía II: cancelación de contrato antes de transcurrir el periodo de permanencia motivado por el incumplimiento operador . . . . .	183
MODELO 54 Transporte aéreo I: impreso de reclamación de la Unión Europea para overbooking, cancelación, retraso aéreo . . . . .	184
MODELO 55 Transporte aéreo II: daños, retraso o pérdida de equipaje . . . . .	189



# INTRODUCCIÓN

Como consumidores, es normal que nos encontremos con determinados problemas, frente a los que no sabemos muy bien cómo actuar.

No es raro, por ejemplo, que después de habernos gastado el dinero en un artículo o de haber solicitado la asistencia de una empresa o profesional, nos sintamos defraudados con los resultados o que la otra parte haya incumplido el contrato y queramos hacer valer nuestros derechos. En otras ocasiones, es posible que queramos iniciar unos trámites burocráticos o administrativos que sospechamos sencillos, sin necesidad de acudir al consejo de un profesional. También es común que, a la hora de cerrar un trato, queramos saber cuáles son los puntos a los que debemos prestar especial atención y hacernos una idea del tipo de documento en que ha de recogerse, para evitar posibles cláusulas abusivas, condiciones poco claras, etc.

Pero la mayoría de las veces, sencillamente, no sabemos por dónde empezar: ¿Cuál es el alcance real de nuestros derechos? ¿A quién debemos dirigirnos? ¿Qué plazos suelen barajarse? ¿Qué fórmulas de cortesía se utilizan? Es decir, sabemos lo que queremos, pero carecemos de “estrategia” para conseguirlo.

Por ignorancia, timidez, falta de tiempo, o por creer que todo es más complicado de lo que es en realidad, renunciamos a ejercer nuestro papel de consumidores. Si, por ejemplo, deseamos formular una reclamación, el desconocimiento puede llevarnos a terminar pasando por alto algunas “afrentas” publicitarias y comerciales o a considerarnos vencidos tras una simple protesta verbal; otras veces, intentaremos reclamar, pero emplearemos medios equivocados que nos alejarán de una solución exitosa. La última posibilidad consiste en asesorarse con un abogado, lo que no siempre merece la pena (sobre todo en asuntos de importancia menor).

Para aclarar estas cuestiones, OCU publicó en su día esta guía práctica, que ahora se reedita tras una minuciosa actualización del contenido legal, para incluir todas las modificaciones derivadas de las normas comunitarias aprobadas para la mejora de la protección de las personas consumidoras y la consolidación del mercado interior, como las relativas a las garantías y a los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales. Encontrará también 55 MODELOS, contratos y cartas tipo de uso “frecuente”, que le permitirán velar por sus intereses, siguiendo los consejos de juristas especializados en la defensa del consumidor en distintos ámbitos: la compraventa de bienes, la prestación de servicios y las diferentes áreas de la vida cotidiana.

Recuerde que ninguna frase, fórmula o anotación es gratuita, sino que responde a las necesidades tácticas de cada caso concreto. Por eso es importante que adapte las cartas y los contratos a sus circunstancias personales, respetando en lo posible el texto que le proponemos y los consejos que lo acompañan, y que no añada cláusulas dudosas o difícilmente comprensibles.



# DEFIENDA SUS DERECHOS

---

El presente capítulo constituye una orientación para entender las informaciones que le ofrecemos en los capítulos siguientes. Primero, le explicamos muy brevemente las distintas vías de reclamación que existen para resolver conflictos relacionados con el consumo. A continuación, le presentamos la estructura general de las cartas que podrá encontrar a lo largo de esta guía, con indicaciones sobre cómo interpretarlas y usarlas.

## ¿QUÉ DERECHOS?

Un consumidor informado es el que mejor puede defender sus derechos, y esta guía puede ayudarle mucho en ese sentido. No obstante, existen entidades dedicadas a prestar asesoramiento y a mediar por los consumidores en materias relacionadas con el consumo, intentando resolver el conflicto por la vía amistosa. Si quiere un servicio gratuito acuda a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de su localidad. Otra vía sería acudir a una asociación de consumidores, como la propia OCU.



Web OCU

Los socios de OCU tienen un completo equipo de expertos asesores a su servicio: más de 100 abogados dispuestos a ayudarle a defender sus derechos. Entre en [ocu.org/quienes-somos](http://ocu.org/quienes-somos) y busque qué tipo de asesoría necesita.

## LAS DISTINTAS VÍAS DE RECLAMACIÓN

No es estrictamente necesario presentar nuestra queja por escrito, de hecho, la primera vía que debemos utilizar es la reclamación verbal: exponer de palabra los motivos de nuestra queja al comerciante o prestador del servicio y esperar su reacción. Si esta no es positiva, podemos pasar a la reclamación escrita.

También se puede utilizar directamente el escrito cuando, por razones de distancia o falta de tiempo, resulte complicado hacer la reclamación verbalmente.

Los escritos contenidos en esta guía le pueden ser muy útiles; eso sí, tenga presente que su contenido es orientativo y que, por tanto, los tendrá que adaptar a su caso concreto (véase el modelo número 1).

### Por escrito

Si disponemos de tiempo, una solución para presentar nuestra queja de manera fehaciente (válida como prueba) es presentarnos en el lugar de la reclamación con original y copia de nuestra carta, y solicitar que nos firmen y sellen la copia, la cual quedará en nuestro poder como prueba de que la otra parte la ha recibido.

Otro sistema válido como prueba judicial es el telegrama con acuse de recibo; con él no puede haber duda sobre el contenido.

También puede utilizar el servicio de fax público que ofrece Correos, el burofax, que se puede enviar con certificación de texto y acuse de recibo. Se trata de un modo urgente y seguro con el que dejar constancia fehaciente de la recepción por parte del destinatario y del contenido. Este sistema le permite disponer de un espacio más extenso que el telegrama, ya que puede enviar una carta completa y añadir más detalles a su reclamación. Si el destinatario no tiene fax, Correos le lleva la carta a casa.

Por último, si el asunto es lo bastante importante, se puede recurrir al conducto notarial, que consiste en enviar el escrito a través del notario: figura jurídica reconocida que puede dar fe de la documentación que pasa por sus manos. Incluso puede pedirse que este levante acta de los desperfectos, de las negativas de información o aclaración de asuntos, etc.

En cualquier caso, conserve siempre una fotocopia de todos los escritos que envíe y guarde los resguardos de Correos (el de envío y el de acuse de recibo).

#### **Tenga en cuenta...**

que una carta, aunque se envíe certificada y con acuse de recibo, no constituye una prueba válida, desde el punto de vista judicial, de la reclamación efectuada. El acuse de recibo solo demuestra que se ha realizado el envío, pero no cuál es el contenido de la carta. Por tanto, esta es solo una manera formal de reclamar, que puede ser suficiente si hay buena fe por parte del destinatario.

# Hojas de reclamación

Casi todos los establecimientos abiertos al público tienen la obligación de disponer de hojas de reclamación a disposición del cliente: tiendas, bares, restaurantes, hoteles, discotecas, gasolineras, tintorerías, empresas de transporte de viajeros, agencias de viajes, empresas de espectáculos, talleres de reparación de vehículos, panaderías, locales de actividades deportivas, locales de juegos de azar, talleres de reparación de electrodomésticos y autoescuelas. Sepa que en algunas comunidades autónomas la lista de establecimientos obligados a tener hojas de reclamación es más larga que en otras, si bien en la mayoría de ellas existe una normativa específica que así lo establece y obliga a tener hojas de reclamaciones en todos los establecimientos abiertos al público. Andalucía, con su norma de 1989, fue pionera en este sentido. En cualquier caso, si algún establecimiento que está obligado a ello no las tiene o no se las quiere dar, puede denunciarlo en la Policía municipal. Suele ser recomendable que, en estos casos, se solicite la presencia de los agentes en el establecimiento para que reflejen en un acta bien la negativa a facilitar la hoja de reclamaciones, o bien que no disponen de ella. Además, también puede reclamar ante el organismo competente en materia de consumo directamente sin utilizarlas. Efectúe entonces su reclamación en papel normal, indicando, como dato añadido, que no le fue facilitada la hoja correspondiente.

Las hojas de reclamación (véase el modelo número 2) suelen constar de dos páginas en color (un original más una copia, dependiendo de la comunidad autónoma), y en ellas se indican las instrucciones para rellenarlas, así como el organismo al que hay que remitirlas. Al original de la reclamación, el consumidor adjuntará cuantas pruebas o documentos sirvan para la mejor valoración de los hechos, especialmente la factura, cuando se trate de una reclamación sobre precios.



### Modelos de reclamación

Para determinadas reclamaciones, OCU cuenta en su página web con varios modelos que le pueden ser útiles. Entre en [ocu.org/modelos](http://ocu.org/modelos) y consúltelos.

## Servicios de consumo de las comunidades autónomas y OMIC

Cuando usted rellena una de estas hojas de reclamación o presenta una denuncia (véase el modelo número 3) en los servicios de consumo de la comunidad autónoma, lo que puede conseguir es que estos servicios impongan una sanción o multa al establecimiento implicado, siempre que existan pruebas de que haya habido alguna irregularidad. Para ello, puede interponer su reclamación en la Oficina Municipal de Información al Consumidor de su domicilio (si dispusiera de ella) o bien en la del domicilio del establecimiento.

Sin embargo, ni las OMIC (oficinas municipales de información) ni los servicios de consumo de las comunidades autónomas tienen como objetivo obligar al propietario a indemnizar al reclamante por los daños y perjuicios ocasionados. La misión de estas oficinas es, principalmente, la de informar al consumidor y tratar de resolver los conflictos por la vía amistosa y, si tienen atribuidas competencias sancionadoras, las de sancionar las infracciones que cometan los establecimientos de su municipio. Por su parte, los servicios de consumo de la comunidad autónoma son los encargados del cumplimiento de las disposiciones legales y tienen autoridad para imponer sanciones. De todas formas, el expediente sancionador abierto contra la empresa constituiría una prueba importantísima si decide llevar el asunto a los tribunales de justicia.

En la mayoría de estos organismos se puede presentar a través de internet si se tiene certificado digital.

## JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO

Si no ha tenido éxito con ninguno de los procedimientos mencionados antes o busca una compensación por los perjuicios sufridos, tendrá que pensar en vías más formales, cuyos acuerdos no dependerán exclusivamente de las partes implicadas. Una de estas vías, la más rápida y económica, es acudir a una Junta Arbitral de Consumo (JAC), que deberá dictar un laudo en el plazo máximo de noventa días desde que reciba la documentación completa, plazo que podrá prorrogarse cuando concurren circunstancias que

## CONTRATOS Y CARTAS TIPO

lo hagan especialmente complejo. La prórroga no podrá ser superior al plazo previsto para resolver el litigio y deberá comunicarse a las partes informándoles de los motivos.

Estas juntas son un órgano no judicial que se pueden constituir, bien como órganos arbitrales colegiados formados por un representante de la Administración, un representante del sector empresarial afectado y un representante de los consumidores, o bien a petición de las partes o cuando lo considere el Presidente de la Junta Arbitral, cuando el asunto no sea de gran complejidad y la cuantía no exceda de 3.000 euros, podrá formarse como órgano unipersonal, formado por un único miembro designado por la Administración.

Tenga en cuenta, por otro lado, que la misión de estos representantes o vocales consiste en valorar los hechos y las pruebas presentadas, para después emitir un voto, ya que su papel no es ejercer la defensa de las personas que comparecen ante la Junta.

Las materias objeto de arbitraje son todas las que se refieren a bienes y servicios (alimentación, automóviles, espectáculos, hostelería, sanidad, bancos, etc.), incluidos los servicios públicos. Se excluyen las operaciones entre particulares y los casos en los que hay intoxicación, lesiones, muerte o indicios de delito, para los cuales habrá que acudir a los tribunales.



---

Distintivo que se facilita a los establecimientos adheridos a arbitraje

---

El procedimiento es gratuito, pero si el afectado propone pruebas distintas a las que han pedido los árbitros de la JAC (por ejemplo, si quiere llevar su propio perito), tendrá que pagar el coste de la prueba. Cuando las proponen los árbitros de la JAC, las partes no tienen que pagar nada. En las pruebas propuestas por las dos partes, tendrán que pagar la mitad cada una.

El gran inconveniente de este método es que el sometimiento a la JAC por parte del empresario es voluntario. La Junta comunica a la empresa o establecimiento la existencia de la queja para que conteste si acepta o no el arbitraje. Si no contestan, al consumidor solo le quedaría la vía judicial. Eso sí, una vez pronunciado el laudo (la resolución de la Junta Arbitral), su cumplimiento es obligatorio para las partes.

Algunas empresas suscriben acuerdos con las juntas arbitrales para someterse a su dictamen en caso de controversia con sus clientes, como por ejemplo algunas compañías de telecomunicaciones y las comercializadoras de electricidad y gas.. Por eso, antes de concertar un servicio o realizar una compra, es interesante averiguar si la empresa en cuestión está adherida al Sistema Arbitral de Consumo. Generalmente, estas empresas se identifican mediante un logotipo visible (que les será retirado en cuanto dejen de someterse al arbitraje de la Junta), también se pone la información en las páginas webs y en el caso de las comercializadoras de luz y gas, aparece en las facturas.. Si existen juntas arbitrales en su localidad, puede solicitar su intervención a través de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de su lugar de residencia o a través de una asociación de consumidores. En la actualidad, existen juntas arbitrales de ámbito nacional, autonómico, provincial y local.

## **La vía judicial. Los tribunales**

Esta vía solo debe emplearla en casos extremos y cuando la cuantía de lo reclamado merezca verdaderamente la pena. En primer lugar, infórmese adecuadamente sobre los gastos que le va a suponer: abogado, procurador, costas judiciales, etc.

Hay algunos servicios gratuitos de información jurídica como el Servicio de Orientación Jurídica (SOJ) del Colegio de Abogados o la Oficina de Información Socio Laboral, especializada en temas relacionados con el trabajo.

Si decide presentar la demanda, puede promover antes un acto de conciliación judicial (véase el modelo número 4), el cual se realiza en presencia

del juez de paz o del letrado de la Administración de Justicia del juzgado que corresponda en cada caso. En él, se exponen las posiciones de las partes litigantes y se intenta que lleguen a un acuerdo, pero no se dicta una sentencia. En este acto no es necesario contar con abogado ni procurador.

Tampoco es necesario el abogado ni el procurador cuando la cuantía de lo reclamado sea igual o inferior a 2.000 euros. Este tipo de procesos se denominan juicios verbales (véase el modelo número 5) y existen formularios en los juzgados civiles para que pueda cumplimentarlos.

## Justicia gratuita

Si está pensando en presentar una reclamación por vía judicial, recuerde que es posible acogerse al beneficio de la justicia gratuita si cumple los siguientes requisitos:

- Desde el punto de vista económico, va a depender del número de miembros que formen parte de la unidad familiar, es decir:
  - si es una persona sola, deberá tener unos ingresos inferiores al doble del indicador público de renta de efectos múltiples vigente, más conocido como IPREM, en el momento de la solicitud (En 2023 es de 600 euros mensuales);
  - si son menos de cuatro miembros, deberán tener menos de dos veces y media del IPREM en el momento de la solicitud;
  - a partir de cuatro miembros, deberá percibir menos del triple del IRPEM en el momento de la solicitud.

No obstante, si ganara más de estas cantidades, la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita puede estudiar sus circunstancias personales, familiares y económicas, y declararle, de forma excepcional, beneficiario de este derecho.

- Asimismo, deberá demostrar que litiga por defender sus propios derechos.
- Si consigue que le concedan la justicia gratuita, podrá gozar, entre otros, de los siguientes beneficios:
  - se le asignará abogado y procurador de oficio, sin cargo alguno para usted;

- estará exento de hacer los depósitos que sean necesarios para interponer cualquier recurso;
- la inserción de los anuncios y edictos en los periódicos oficiales que esté obligado a publicar por ley será gratuita.

La concesión del beneficio de justicia gratuita es provisional: si la posición económica del beneficiario mejora después del juicio o si, al ganar el pleito, obtiene una cantidad de dinero, es posible que finalmente tenga que pagar los costes de su defensa, siempre que la otra parte no haya sido condenada a pagar las costas.

Para acogerse a este derecho debe acudir al colegio de abogados de la localidad en la que pretenda litigar (si es un pueblo, debe acudir a la capital de la provincia). En estos colegios, según dispone la ley (Real Decreto 996/2003, de 25 de julio), debe haber un Servicio de Orientación Jurídica donde le informarán sobre los requisitos y le ayudarán a rellenar los impresos necesarios para la concesión de la justicia gratuita.

Puede obtener más información y los impresos en la web habilitada por el Consejo General de la Abogacía Española: <https://www.abogacia.es/servicios/ciudadanos/servicios-de-orientacion-juridica-gratuita/>.

## OTRAS VÍAS

Las vías que hemos mencionado son las generales, que se pueden utilizar para problemas de consumo de cualquier tipo: vivienda, electrodomésticos, tintorerías, alimentación, ropa, muebles. Sin embargo, hay una serie de servicios o materias que tienen sus vías de reclamación propias como los bancos, las aseguradoras, Correos, las compañías de telecomunicaciones, transporte aéreo o sanidad. En esta guía encontrará tratados todos estos aspectos y también a qué organismo dirigirse en cada caso.

No obstante, sepa que los servicios de consumo de las comunidades autónomas y las OMIC aceptan reclamaciones de otros sectores que no sean de su competencia y se encargan de dirigirlas al organismo correspondiente.

# ¿CUÁNDO RECLAMAR?

Las reclamaciones conviene presentarlas lo antes posible, ya que los plazos suelen ser cortos. Por ejemplo, en la reparación de electrodomésticos solo tiene un mes para presentar la correspondiente hoja de reclamación a partir del momento en que le devuelven el aparato o se acaba la garantía. En los talleres mecánicos dispone de dos meses desde que le devuelven el coche o se acaba la garantía.

Salvo excepciones, como las que hemos señalado en el párrafo anterior y lo incluido en el próximo capítulo (véase el epígrafe *La garantía* en el capítulo 2), el plazo mínimo de garantía es de dos años durante los cuales tendrán que repararle gratuitamente cualquier falta de conformidad del producto.

Si la reclamación la presenta en un órgano de la administración (en las OMIC o en los servicios de consumo de las comunidades autónomas) por hechos que pudieran calificarse como infracciones en materia de consumo, dependiendo de cada comunidad autónoma, se dispone de diversos plazos para que la infracción cometida prescriba. Así por ejemplo, en la Comunidad de Madrid el plazo es de cinco años para reclamar, a contar desde el momento en el que se producen las supuestas infracciones; en la normativa catalana, si la infracción es leve, el plazo es de dos años y de tres si es grave o muy grave; y en el caso de Andalucía, el plazo es de cuatro años. Con este procedimiento conseguirá que se multe a la empresa, pero no se verá compensado por los perjuicios sufridos. Para ello será preciso acudir a la junta arbitral o a los tribunales de justicia, dentro de los plazos establecidos en cada caso.

### **Reclamar con OCU**

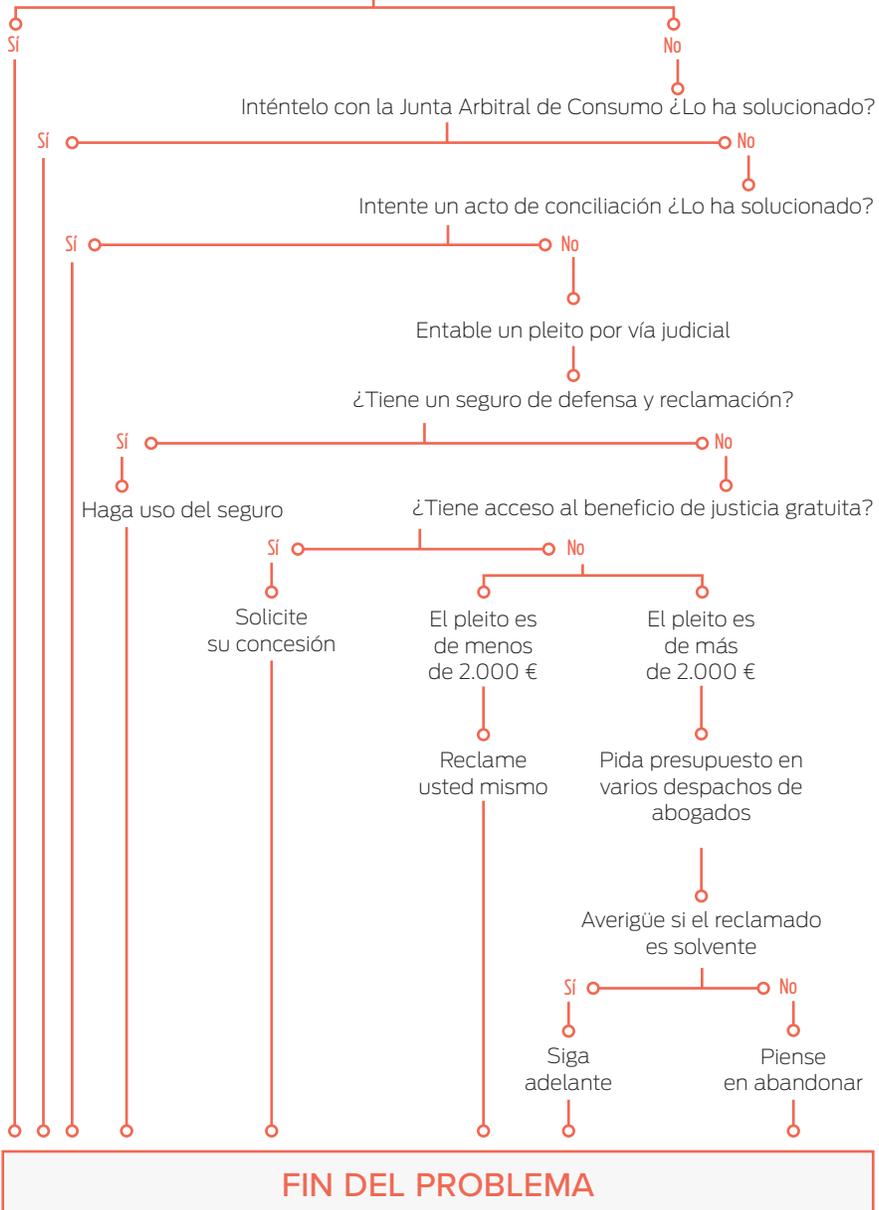
OCU pone a disposición de sus socios la plataforma Reclamar con OCU. Además de poder plantear sus consultas a más de cien abogados expertos en asuntos de consumo, le ayudamos a redactar su queja. Entre en [ocu.org/reclamar](http://ocu.org/reclamar) y acceda al servicio que le interese... deje que nuestros abogados le ayuden a encontrar la mejor solución.

En esta sección, podrá también consultar, tanto sus reclamaciones como las de otras personas que han decidido hacer pública su queja, para que sirva de experiencia a otros consumidores.

# Vías para reclamar

¿Ha sufrido algún perjuicio?

Intente solucionarlo directamente con quien se lo produjo. ¿Lo ha conseguido?



## MODELO 1

### RECLAMAR POR ESCRITO

#### Estructura general de las cartas modelo

Un modelo de carta como este es el que podrá encontrar a lo largo de la guía que tiene en sus manos. En letra normal aparece siempre el texto de la carta; en letra cursiva y entre paréntesis encontrará las indicaciones necesarias para rellenar las partes en blanco (señaladas con líneas de puntos), de acuerdo con su caso concreto.

Algunas recomendaciones:

- Haga constar sus datos personales: nombre y apellidos, dirección completa y teléfono (este último solo si quiere que se pongan en contacto telefónico con usted).
- Cuide la presentación de su escrito, de forma que el destinatario pueda leer la carta con facilidad (es preferible que la escriba con máquina de escribir u ordenador, sobre todo si no tiene una letra clara).
- Exponga con claridad y orden el motivo de su queja y lo que solicita.
- No se olvide de poner la fecha ni de firmar su escrito.
- Conserve una copia del mismo y, si lo entrega en mano, pida que le firmen y sellen esa copia en el establecimiento en el que haya presentado el original (y en la misma fecha en que lo entregue).

*(Nombre de la persona que reclama)*

*(Dirección: calle o plaza y número)*

*(Código Postal, población y provincia –cuando la población no es la capital)*

*(Nombre del responsable, si lo conoce) <sup>(1)</sup>*

*(Departamento o sección, por ejemplo, Dpto. de Atención al Cliente)*

*(Nombre del establecimiento, empresa o entidad a quien se reclama)*

*(Dirección: calle o plaza y número)*

*(Código Postal, población y provincia, cuando la población no es la capital)*

*(Lugar desde donde escribe y fecha de la carta)*

Muy Sres. míos:

El pasado ..... (*fecha de la compra o del servicio, o fecha en que se produjo la incidencia*), adquirí/encargué/solicité ..... (*descripción de la compra o el servicio: nombre, modelo y número de serie del producto o datos concretos del servicio; lugar y otros posibles detalles*).

Desgraciadamente, ..... (*descripción del problema con breve historia y explicación*).

En consecuencia, con objeto de resolver este problema, les ruego que ..... (*explique qué es lo que desea en concreto para resolver el problema y considerarse compensado*).

Les adjunto copias de ..... (*factura, recibo, hoja de pedido, garantía, albarán de entrega o cualquier otro documento que venga al caso*).

Espero su respuesta y solución a mi problema en el plazo más breve posible. Les comunico que dejaré transcurrir..... (*fijar un plazo de tiempo: conceda un plazo razonable en función de las características del problema*) antes de iniciar otra gestión.

Pueden ponerse en contacto conmigo por correo a mi domicilio indicado arriba o por teléfono en el número ..... (*número al que quiere que le llamen*) en horas de (*oficina, de comidas, por la noche, etc.*).

Atentamente les saluda,

(Firma) <sup>(2)</sup>

Fdo.: (*escriba aquí su nombre*)

Anexo: (*adjunte copia, inunca originales!, de los documentos que haya citado en la carta*).

---

<sup>(1)</sup> Incluya los datos que conozca; como mínimo han de figurar el nombre del establecimiento o de la empresa y su dirección.

<sup>(2)</sup> Su rúbrica y, en caso de que sea necesario, también su nº de DNI.

# MODELO 2

## HOJAS DE RECLAMACIÓN

Este es un ejemplo de cómo son las hojas de reclamación que muchos establecimientos deben tener a disposición del público. Concretamente, se trata de la hoja de una estación de servicio (gasolinera). Cuando la hoja esté cumplimentada, llévese la copia blanca (señalada como “Ejemplar para la Administración”) y la copia verde (“Ejemplar para el interesado”). Envíe la hoja blanca a los servicios de consumo de la comunidad autónoma, cuya dirección figura en el encabezamiento de la propia hoja, y quédese con la copia verde como comprobante.

- (1) En este apartado de la hoja de reclamaciones encontrará el organismo al que tiene que enviar el ejemplar para la Administración.
- (2) Haga que el prestador del servicio o el comerciante rellenen sus datos, así como la parte de alegaciones de la que disponen, y que firmen y sellen la carta en la parte destinada a ello.
- (3) No olvide rellenar ninguno de sus datos. Es importante que haga constar una dirección en la que se le pueda localizar.
- (4) Exponga los motivos de su queja de forma breve y ordenada. Si es posible, explique los acontecimientos por orden cronológico, sin omitir ningún dato esencial (por ejemplo, que le han pretendido cobrar por un servicio que no le han prestado), pero sin incluir detalles accesorios que no añaden nada a su reclamación.
- (5) Si el establecimiento reclamado lo desea, dispone de un plazo para formular alegaciones.

**MODELO 3****RECLAMACIÓN/DENUNCIA ANTE LOS SERVICIOS DE CONSUMO DE LAS  
COMUNIDADES AUTÓNOMAS**

Aunque los organismos de consumo disponen de sus propios formularios puede utilizar este modelo para dirigirlo a la Dirección General o Territorial que, en su caso, corresponda.

A LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO DE..... (comunidad autónoma correspondiente)

## DATOS DEL RECLAMANTE

Nombre y Apellidos:	DNI / Pasaporte:
Domicilio:	
Localidad:	CP:
Provincia:	País:
Teléfonos: Fijo:	Móvil:
Correo electrónico:	

## DATOS DEL RECLAMADO

Razón Social:	CIF/NIF:
Nombre comercial:	
Domicilio:	
Localidad:	CP:
Provincia:	Teléfonos: Fijo:
Móvil:	Correo electrónico:

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA QUE MOTIVA LA RECLAMACIÓN (es recomendable ser conciso y claro en la exposición):

.....

SOLUCIÓN ESPERADA (lo que espera de la reclamación, devolución del dinero pagado, sustitución del producto):

.....

DOCUMENTACIÓN/PRUEBAS QUE APORTA (debe adjuntar los documentos de que disponga: tique de compra, factura, presupuesto, etc.):

.....

SOLICITA: Se tenga por presentado este escrito y se proceda a su tramitación administrativa conforme al procedimiento que en su caso corresponda.

(Localidad y fecha)

(Firma)

Fdo.: (su nombre)

## MODELO 4

### PETICIÓN DE ACTO DE CONCILIACIÓN

Presentar tantas papeletas (así se denominan técnicamente estas solicitudes) como personas quiera demandar, y una más para usted. Por ejemplo, si quiere demandar al vendedor y al fabricante, tendrá que presentar tres papeletas.

AL JUZGADO DE PRIMERA INSTANCIA DECANO (O AL JUZGADO DE PAZ DE.....)

D/Dña....., mayor de edad, con DNI..... y domicilio en....., ante el Juzgado comparezco y, como mejor proceda en Derecho, DIGO:

Que vengo a formular petición de ACTO DE CONCILIACIÓN (conforme a los art. 139 y siguientes de la Ley 15/2015, de 2 de julio, de la Jurisdicción Voluntaria) contra ..... (*nombre de la empresa contra la que formula la reclamación*), con domicilio social en ....., a fin de que se avengan a reconocer los siguientes

HECHOS

(Exponga detalladamente los hechos que han provocado la reclamación. Especifique las fechas y mencione los documentos que puedan apoyar su versión. Explique cuál fue la postura adoptada por la otra parte. Termine la exposición de hechos, detallando la compensación o indemnización que solicita. A continuación, incluimos un ejemplo, cuyo esquema puede seguir aproximadamente, de cómo puede ser dicha exposición de hechos).

Primero.- Que el pasado 22 de enero de 2015 adquirí en el distribuidor Elektro Roto, S.A. un lavavajillas marca F.R., modelo T-456, según se constata mediante la factura que adjunto.

Segundo.- Que dicho lavavajillas fue instalado en mi domicilio arriba reseñado al día siguiente, 23 de enero, por un técnico concesionario de la marca F.R., quien me indicó que el aparato era apto desde ese momento para realizar su cometido, y quien además me explicó su forma correcta de funcionamiento.

Tercero.- Que al ponerlo en marcha a continuación para comprobar el funcionamiento, y después de una serie de ruidos extraños y chispazos, el aparato dejó de funcionar.

Cuarto.- Que comuniqué esta circunstancia al establecimiento Elektro Roto, S.A. para que procediera a su reparación, y este me indicó que me dirigiera al fabricante, que es quien otorga la garantía. Me dirigí al fabricante, el cual declinó toda responsabilidad.

Quinto.- Que, en consecuencia y dada la responsabilidad del establecimiento Elektro Roto, S.A. y Fabricantes Reunidos, S.A., se avengan a indemnizarme por el importe de 432,73 euros abonado al distribuidor al adquirir el aparato, como se puede ver en la factura.

Por lo expuesto,

SUPLICO AL JUZGADO que, dando por presentado este escrito con sus copias, se sirva admitirlo y, a su vista, tenga por formulada demanda de acto de conciliación frente al titular del establecimiento Elektro Roto, S.A. y Fabricantes Reunidos, S.A., y que proceda a señalar día y hora para la celebración de la conciliación y entregue a esta parte testimonio del resultado de la comparecencia.

Es Justicia que pido en Madrid a..... (*fecha*), (*Firma*)

Fdo.: (*su nombre*)

## MODELO 5

### JUICIO VERBAL

Si la cantidad reclamada no supera la cuantía de 2.000 € puede utilizar este modelo de demanda.

AL JUZGADO

Don/Doña ....., con DNI y NIF/CIF número ....., domiciliado en la calle ....., número ....., piso....., de la localidad de ....., con número de teléfono ..... y domicilio laboral en la calle....., número....., piso....., de la localidad ....., con número de teléfono ....., fax ..... y dirección de correo electrónico ....., formulo DEMANDA SUCINTA DE JUICIO VERBAL en reclamación de .....<sup>(1)</sup> euros, más intereses y costas, contra:

Don/Doña..... (datos del reclamado), con DNI y NIF/CIF número....., domiciliado en la calle ....., número ..... de la localidad de .....  
....., con número de teléfono ....., fax ..... y dirección de correo electrónico .....  
..... *(si conoce otros domicilios del demandado, especifíquelos a continuación)*  
Por *(indique brevemente los motivos de su reclamación)* .....  
.....  
.....

En atención a lo expuesto, PIDO AL JUZGADO:

Que se condene a la parte demandada a pagarme la cantidad de..... euros más el interés legal (o el pactado si fuera mayor), desde la interpelación judicial o requerimiento extrajudicial, así como al abono de las costas procesales.

En....., a .....de ..... de .....

Firmado:

Documentación que se adjunta <sup>(2)</sup>:

.....  
.....

<sup>(1)</sup> Indique la cantidad que reclama, que no puede ser superior a 2000 euros, ya que se trata de una demanda de juicio verbal, sin abogado ni procurador.

<sup>(2)</sup> Adjunte los documentos que posea, como pruebas de su reclamación: pueden ser facturas, informes periciales, etc.