

Modelo de reclamación a una empresa en España

Antes de enviar: sustituye cada marcador entre llaves dobles por tus datos y revisa la carta completa. Deja un campo opcional vacío solo cuando no sea aplicable.

Campos que debes completar

Tu nombre y apellidos (Obligatorio)

{{nombre_completo}}

Ejemplo: Lucía Martín García Orientación: Usa el nombre que aparece en el pedido, contrato o factura.

Tu dirección completa (Obligatorio)

{{direccion_completa}}

Ejemplo: Calle del Olmo 18, 2.º B, 28012 Madrid Orientación: Incluye la dirección relacionada con la compra y el domicilio al que quieres recibir respuesta.

Tu correo electrónico (Obligatorio)

{{correo_electronico}}

Ejemplo: lucia.martin@example.es Orientación: Indica una dirección que consultes y en la que puedas guardar la respuesta.

Tu teléfono, si quieres incluirlo (Opcional)

{{telefono_opcional}}

Ejemplo: 612 345 678 Orientación: Puedes dejarlo vacío si no es necesario para localizar tu expediente.

Fecha de envío (Obligatorio)

{{fecha_envio}}

Ejemplo: 27 de agosto de 2026 Orientación: Guarda una copia de la carta con esta fecha y la prueba de que la empresa la recibió.

Nombre de la empresa (Obligatorio)

{{empresa_destinataria}}

Ejemplo: Comercio Ejemplo, S.L. Orientación: Copia la razón social o el nombre que figura en la factura, contrato o aviso legal.

Departamento o persona de contacto (Obligatorio)

{{departamento_o_contacto}}

Ejemplo: Departamento de Atención al Cliente Orientación: Usa Atención al Cliente, el departamento de reclamaciones o el contacto que indique la empresa.

Dirección postal de la empresa (Obligatorio)

{{direccion_empresa}}

Ejemplo: Avenida de la Industria 42, 41001 Sevilla Orientación: Indica la dirección postal que figure en el contrato, la factura o el aviso legal para recibir reclamaciones. Comprueba por separado si la empresa exige además un formulario o canal electrónico.

Producto o servicio reclamado (Obligatorio)

{{producto_servicio}}

Ejemplo: Pedido de una lavadora modelo AB-400 Orientación: Descríbelo con la referencia que permita localizarlo sin añadir datos irrelevantes.

Fecha de compra o contratación (Obligatorio)

{{fecha_compra_contrato}}

Ejemplo: 15 de agosto de 2026 Orientación: Comprueba la fecha en la factura, el pedido o el contrato.

Número de pedido, contrato o incidencia (Obligatorio)

{{numero_pedido_contrato}}

Ejemplo: Pedido ES-458217 Orientación: Incluye una sola referencia clara. Si no existe, escribe: No dispongo de número de referencia.

Descripción breve de los hechos (Obligatorio)

{{descripcion_clara_de_los_hechos}}

Ejemplo: El pedido llegó el 20 de agosto con el embalaje abierto y el aparato no funciona al encenderlo Orientación: Cuenta qué ocurrió, cuándo ocurrió y qué respuesta recibiste, en orden y sin adjetivos.

Solución que solicitas (Obligatorio)

{{solucion_solicitada}}

Ejemplo: la sustitución del producto sin coste Orientación: Elige una petición que encaje con tu caso, como reparación, sustitución, devolución o respuesta motivada.

Petición concreta (Obligatorio)

{{peticion_concreta}}

Ejemplo: retiren el producto defectuoso y me indiquen por escrito la fecha de la sustitución Orientación: Escribe qué debe hacer la empresa y, si procede, qué importe debe regularizar.

Asunto

Reclamación sobre {{producto_servicio}} y solicitud de {{solucion_solicitada}}

Texto de la carta

{{nombre_completo}}

{{direccion_completa}}

{{correo_electronico}}

{{telefono_opcional}}

{{fecha_envio}}

{{empresa_destinataria}}

{{departamento_o_contacto}}

{{direccion_empresa}}

Asunto: Reclamación sobre {{producto_servicio}} y solicitud de {{solucion_solicitada}}

A la atención de {{empresa_destinataria}}:

Me pongo en contacto con ustedes en relación con {{producto_servicio}}, contratado o comprado el {{fecha_compra_contrato}}, con la referencia {{numero_pedido_contrato}}.

Los hechos son los siguientes: {{descripcion_clara_de_los_hechos}}.

Después de revisar la documentación disponible, considero adecuada para mi caso la siguiente solución: {{solucion_solicitada}}. Por ello, solicito que {{peticion_concreta}}.

Conservo la documentación y las pruebas que respaldan esta reclamación. Si necesitan algún elemento concreto para revisarla, indíquenme cuál y el canal que debo utilizar para enviarlo.

Les pido que confirmen la recepción de esta reclamación y que me respondan por escrito dentro del plazo que resulte aplicable a este producto o servicio. Si no existe un plazo específico, agradecería una respuesta en un plazo razonable y que me indicaran cualquier motivo de demora.

Si no recibo respuesta o la solución no resuelve la incidencia, me reservo el derecho de acudir a la OMIC, a la autoridad de Consumo competente, al organismo sectorial o a otra vía que corresponda.

Si necesitan algún dato adicional para localizar el pedido, contrato o incidencia, indíquenme cuál es y por qué lo necesitan.

Atentamente,

{{nombre_completo}}