

Señores  
PRODUCTOR Y/O PROVEEDOR  
Ciudad.

**(Nombre del demandante)**, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. **(Número de documento)**, domiciliado en la ciudad de **(domicilio del demandante)**, actuando en nombre propio, por medio del presente escrito me permito presentar la siguiente reclamación, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el **Artículo 58 Núm. 5° de la Ley 1480 de 2011**, la cual fundamento en los siguientes hechos:

**(Si se actúa a través de abogado, debe indicarse tal situación.)**

### **1. Hechos**

**Los hechos deben expresarse en forma clara y precisa, numerando y clasificándolos adecuadamente, debe consignarse como mínimo, la siguiente información:**

- Clase de producto adquirido o servicio que fue prestado, debe identificar plenamente el bien objeto de reclamo.
- Lugar en donde se adquirió el producto o se prestó el servicio
- Productor o proveedor del producto y/o servicio
- Precio pactado y/o pagado por el producto o servicio
- Defecto y/o inconformidad del consumidor con el producto y/o servicio prestado

**Si se trata de un reclamo que no se relacione con la efectividad de una garantía, sino con protección contractual por la aplicación de una cláusula abusiva, debe indicarse lo siguiente:**

- Tipo de contrato celebrado (por ejemplo planes vacacionales, servicios de educación, etc.)
- Las cláusulas cuyo contenido estima abusivo, esto es, aquello que esté incorporado en el contrato y genere un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor o que afecten el tiempo, modo y lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos
- Demás datos relevantes e importantes que tengan relación con el caso

**Si se trata de un reclamo para obtener el resarcimiento de los perjuicios derivados de la publicidad e información engañosa, usted deberá indicar los siguientes datos:**

- El tipo de información que recibió, incluyendo las condiciones particulares de lo ofrecido
- Motivos concretos de la inconformidad o falta de correspondencia entre lo ofrecido y lo recibido

- Tenga en cuenta que deberá allegarse la prueba documental de la publicidad o información engañosa

**Si se trata de un reclamo para obtener el resarcimiento de los perjuicios derivados causados a los bienes en la prestación de servicios que implican la entrega de tales bienes (como los servicios de lavandería o parqueadero, por ejemplo), usted deberá indicar lo siguiente:**

- Tipo de bien entregado para la prestación del servicio (como la prenda de vestir o el automotor)
- Condiciones en las que se encontraba el bien para el momento de su entrega
- Daño que le fue causado al bien durante la prestación del servicio

### **3. Pretensiones**

**Formule de forma clara, separada, concreta y precisa, lo que pretende y, siempre que se tenga una pretensión económica, deberá estimarse su monto, esto es, a cuánto ascienden en moneda nacional.**

**Así por ejemplo, puede solicitarse:**

- Que se cumpla con la garantía otorgada por el productor y/o proveedor o con la garantía legalmente exigible respecto de algún bien o servicio
- Que se repare el bien
- Que se cambie el bien por uno nuevo, idéntico o de similares características al adquirido
- Que se devuelva el dinero pagado por la adquisición del bien o por la prestación del servicio en forma indebida
- Que se reparen los perjuicios causados por la publicidad o información engañosa o la prestación del servicio derivado de la entrega de bienes. Deberá indicarse el monto de los perjuicios

### **4. Finalización del reclamo**

El presente documento tiene como propósito surtir la etapa de reclamo directo de que trata el **Artículo 58 Núm. 5° de la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor**, para lograr satisfacer mis pretensiones. De resultar adversa su respuesta o parcialmente satisfactoria a mis intereses como consumidor, procederé a formular la acción de Protección del Consumidor, en los términos del artículo 58 del mismo Estatuto.

Cordialmente,

**NOMBRE DEL CONSUMIDOR.**