

Señores

**NOMBRES DEL PRODUCTOR Y/O PROVEEDOR DEL BIEN O SERVICIO**  
**DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN JUDICIAL DEL PRODUCTOR Y/O PROVEEDOR**  
Ciudad.

**(Nombres y apellidos 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 al requisito de procedibilidad previsto en el **numeral 5° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011**, la cual fundamento en los siguientes hechos:

**(Si se actúa a través de abogado, debe indicarse tal situación, identificando nombres, apellidos y demás datos del abogado)**

## 1. Hechos

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

- Condiciones que rodearon la relación de consumo entre el consumidor y el proveedor y/o productor, esto es, la clase de producto adquirido o servicio que fue prestado, debe identificarlo plenamente, tipo de bien (mueble, inmueble, vehículo, etc.), especificaciones técnicas, datos identificadores como placa en el caso de automotores o IMEI para equipos celulares.
- Lugar en donde se adquirió el producto o se prestó el servicio
- Productor, proveedor o comercializador 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 del cual se deriva la vulneración a sus derechos.

**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 la declaratoria de la publicidad e información engañosa y el resarcimiento de los perjuicios derivados de aquella, 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

## **2. 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 o extranjera cuando así se haya pactado expresamente como medio de pago. Las pretensiones de la reclamación directa deberán coincidir con las de la demanda.**

**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

## **3. 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.**  
IDENTIFICACIÓN  
DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN