1. **MODELO CARTA INVITACIÓN-RECLAMACIÓN DIRECTA**

**(SE UTILIZA EN EL ESCENARIO 2. Cuando** **El consumidor NO ha hecho la reclamación directa en sede de empresa)**

Ciudad, «FECHA AAAA/MM/DD»

Señores

Representante Legal

**«Nombre\_del\_invitado»**

**Atn.**

**«Campo\_de\_dirección\_1»**

«Ciudad»

**Asunto:** Reclamación directa e invitación a reunión de arreglo directo para solucionar diferencias respecto de la presunta violación a los derechos del consumidor.

**Solicitante: (nombre de quien solicita)**

**Solicitado: (nombre de la persona natural o jurídica a quien se convoca).**

**Numero de consecutivo:** (**Siglas de tipificación Casa / Ruta del consumidor -año-«Número »**

Estimado señor/a XXXX:

Yo, «Nombre del consumidor» mayor de edad, identificado con C.C., actuando en mi propio nombre y representación, me permito informarle que acudí a la Red Nacional de Protección al Consumidor, con la finalidad de solicitar una orientación para buscar una solución a las diferencias surgidas con ocasión de la relación de consumo que se detalla más adelante en los hechos.

Conforme a lo anterior y teniendo en cuenta el servicio de arreglo directo que ofrece la Red Nacional de Protección al Consumidor, de forma voluntaria tomé la decisión de utilizar el servicio con la finalidad de solucionar de forma directa y amigable las diferencias surgidas entre nosotros referentes a (indicar la causal ej: incumplimiento de la garantía; publicidad o información engañosa; incumplimiento contractual; incumplimiento en la prestación de un servicio que suponga la entrega de un bien), de conformidad con los siguientes hechos:

1. **DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS**

(enumerados de acuerdo con el caso particular que se indican a continuación)

1. **EN CASO DE INCUMPLIMIENTO GARANTÍA Los hechos deben expresarse en forma clara y precisa, en orden cronológico, de forma objetiva, numerando y clasificándolos adecuadamente, debe consignarse como mínimo, la siguiente información:**
* Clase de producto adquirido o servicio que fue prestado
* 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
1. **EN CASO DE PROTECCIÓN CONTRACTUAL Si se trata de un reclamo que no se relacione con la efectividad de una garantía, sino con protección contractual como por ejemplo por la aplicación de una cláusula abusiva, debe indicarse lo siguiente:**
* Tipo de contrato celebrado (por ejemplo, planes vacacionales, servicios de educación, etc.).
* Las razones de la inconformidad.
* 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.
1. **EN CASO DE PUBLICIDAD ENGAÑOSA 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
1. **EN CASO DE DAÑO A BIENES POR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS 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
1. **SOLICITUD:**

Conforme a los hechos descritos, y con el fin de solucionar el presente asunto, solicito lo siguiente:

**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 declare que se vulneró un determinado derecho de un usuario o consumidor**
* **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**
1. **INVITACIÓN A REUNIÓN ARREGLO DIRECTO**

Por lo todo lo anterior, me permito invitarlo a que asista y participe de la reunión de arreglo directo para resolver de forma amigable y directa la controversia surgida entre **«Nombre consumidor»** y **«Nombre persona natural o jurídica prestador del bien o servicio»**, para de esta forma evitar acudir tanto a la vía jurisdiccional como las posibles sanciones que establece el numeral 10 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011[[1]](#footnote-1).

Esta reunión se llevará a cabo, el **(FECHA AAAA/MM/DD)** a las **«HORA»** en las instalaciones de la Casa del Consumidor de **(CIUDAD)** ubicada en **(DIRECCIÓN DE LA CASA/RUTA)** o conectándose en el siguiente enlace: **(https//……)** con la orientación de la Red de Protección al Consumidor.

1. **CONSIDERACIONES DEL SERVICIO DE ARREGLO DIRECTO**
	1. La finalidad de esta reunión de arreglo directo es solucionar nuestras controversias de forma voluntaria, amigable y directa.
	2. Que la presente carta de invitación debe ser considerada para todos los efectos legales como reclamación directa para que, en el término de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de esta comunicación, usted dé respuesta a la presente reclamación de conformidad con lo establecido en el numeral 5 del artículo 58 del Estatuto del Consumidor
	3. En el evento de llegar a un acuerdo, éste se dejará plasmado en un contrato de transacción, el cual hará tránsito a cosa juzgada y prestará merito ejecutivo, solucionando de forma definitiva las diferencias surgidas con motivo de la relación de consumo objeto del encuentro.
	4. Si no es posible llegar a un acuerdo o que Usted no asista a la reunión de arreglo directo y una vez se cumpla alguna de las situaciones establecidas en el Estatuto del Consumidor para considerar agotado el requisito de procedibilidad, quedaré en libertad de acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio o al juez competente para el inicio del respectivo proceso judicial, en uso de la Acción de Protección al Consumidor de que tratan los artículos 56 y siguientes. de la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor.

Recuerde:

1. Para esta reunión es completamente indispensable que asista personalmente **(nombre persona natural)** / (**representante legal de la persona jurídica),** o en su defecto una persona con poder expreso y debidamente otorgado para transigir, el cual deberá tener presentación personal y acompañar al mismo un certificado de existencia y representación legal vigente cuya fecha de expedición no podrá ser mayor a un mes de expedido para personas jurídicas.
2. Para esta reunión es completamente indispensable presentar el documento de identificación personal.
3. Esta carta de invitación hace las veces de reclamación directa como requisito de procedibilidad para la acción de protección al consumidor (numeral 5º artículo 58 del Estatuto del Consumidor).

Cordialmente,

Nombre completo del consumidor: «Nombre» «Apellidos»

Teléfono de contacto:

La persona designada para asistir la reunión de arreglo directo es NOMBRE DEL ABOGADO QUE ATENDERÁ LA REUNIÓN.

La Red Nacional de Protección al Consumidor aclara que sus funciones respecto de la presente reunión consistirán en facilitar y otorgar un escenario neutral a las partes de la relación de consumo con el fin que resuelvan sus diferencias de una forma amigable, en ese sentido, el Contratista de la Red no tomará ninguna decisión sobre el conflicto ni tampoco propondrá fórmulas de arreglo.

Orientador,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**(Nombre completo Gestor)**

Gestor

Casa **(Nombre Casa/Ruta)**

1. Artículo 58. Procedimiento. *“(…) Si la decisión final es favorable al consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio y los Jueces podrán imponer al productor o proveedor que no haya cumplido con sus obligaciones contractuales o legales, además de la condena que corresponda,* ***una multa de hasta ciento cincuenta (150) salarios mínimos legajes mensuales vigentes a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio****, que se fijará teniendo en cuenta circunstancias de agravación debidamente probadas, tales como la gravedad del hecho, la reiteración en el incumplimiento de garantías o del contrato, la renuencia a cumplir con sus obligaciones legales, inclusive la de expedir la factura y las demás circunstancias. No procederá esta multa si el proceso termina por conciliación, transacción, desistimiento o cuando el demandado se allana a los hechos en la contestación de la demanda. La misma multa podrá imponerse al consumidor que actúe en forma temeraria. (…)” (Subraya y negrilla fuera de texto)* [↑](#footnote-ref-1)